

INFORME MENSUAL DE LOS APLICATIVOS SADE-SAC-PQRSD DE ATENCIÓN AL USUARIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

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

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

Luego se presenta un informe 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 y en menor medida entidades externas y particulares.

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

Después se da a conocer los datos obtenidos respecto a los radicados hechos por el aplicativo Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD 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.

1) APLICATIVO SADE

COMPOSICION SADE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020		
Estado	Cantidad	%
Archivado	7.313	92,49%
Activos	594	7,51%
TOTAL	7.907	100,00%

Tabla 1: Composición radicados SADE

Según (Tabla 1): El aplicativo SADE en lo corrido del año hasta el 31 de diciembre de 2020, presenta un acumulado de 7.907 radicados.

El aplicativo SADE respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Archivado, Activo), evidenciándose que el 92.49% están archivados, equivalente a 7.313 radicados, **594 radicados ACTIVOS**; equivalentes al 7.51%.

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

De la (Tabla 1) se observa que los radicados ACTIVOS en el SADE, equivalentes a **594**, comparado con los 488 que existían al 31 de noviembre 2020; presenta un incremento de 106 radicados equivalente al 21.72%.

En la (Tabla 2) que se presenta a continuación, se observa que la Dependencia con mayor número de radicados pendientes es **Nómina**, con 189, siendo lo más crítico los correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre; por estar vencidos y que ascienden a 132, así como los 57 de diciembre; próximos a vencer.

También resalta el caso de la Dependencia de **Prestaciones Sociales**, ya que, aunque tiene menos radicados pendientes de responder con 122, posee 71 radicados vencidos.

Áreas	ene	feb	mar	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
Nomina	1	3	5	1	2	4	9	28	31	48	57	189
Prestaciones sociales	5	6	3	0	0	4	1	10	15	27	51	122
Financiera	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	92	93
Talento Humano	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	62	68
personal	1	0	1	0	0	0	0	0	2	16	32	52
planta Personal	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	30	36
Atención al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	17
Subsecretaría de calidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	6
Gestión administrativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Inspección y vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Subsecretaria administrativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Escalafón	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Oficina Jurídica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Gestión organizacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total general	7	9	9	1	2	8	11	39	52	101	355	594

Tabla 2: Radicados SADE ACTIVOS mes a mes por Dependencia

Las Dependencias de **Financiera y Talento Humano**, siguen en su orden con mayor número de radicados pendientes de responder con 93 y 68 respectivamente; siendo lo más relevante los radicados vencidos.

De ahí en adelante se destacan las Dependencias de Planta, Subsecretaria de Calidad, y Oficina Jurídica, porque tienen radicados pendientes de responder vencidos, aunque en menor cantidad, sin embargo, deben ser atendidos inmediatamente.

De otro lado, se debe hacer el reconocimiento a las Dependencias de Atención al Ciudadano, Gestión Administrativa, Inspección y Vigilancia, Subsecretaria Administrativa y Financiera, Escalafón y Gestión Organizacional porque los radicados que les aparece, están dentro de los tiempos previstos y más aún a Dependencias como Comunicaciones, Planeación; porque no les aparece ningún radicado pendiente por responder.

De la (Tabla 2) también resalta la gran cantidad de radicados ACTIVOS que presenta el aplicativo SADE por el mes de noviembre 2020 y que ascienden a 101; distribuidos en las Dependencias de **Nómina, Prestaciones Sociales, Personal y Planta**, entre las más representativas

Funcionario/Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Daysi Lorena Galíndez	1	0	4	0	1	2	4	8	28	31	47	49	175

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, con 175 radicados pendientes de responder y de los cuales 126 se puede decir que están vencidos, correspondientes a los meses de enero a noviembre.

Funcionario/Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Alejandro Fossi Falla	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	91	92
Rodrigo Javier Jiménez León	1	2	0	0	0	0	0	0	3	2	7	37	52
María Fernanda Bejarano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	45	48
Katherine Escobar Solís	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	27	31
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	1	1	1	0	0	0	4	0	1	5	9	8	30
Cinthia Darling Jiménez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	14	24
Jonathan Grain Álvarez	0	3	1	0	0	0	0	0	4	5	5	4	22
Angie Yulieth Ospina Pérez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	17
Paola Tatiana Ortiz Pineda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13	14
María Fernanda García Echeverry	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	12	13
Paola Andrea Liz Lasso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	6	11

Funcionario/Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	Total
Daysi Lorena Galíndez	1	0	4	0	1	2	4	8	28	31	47	126
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	1	1	1	0	0	0	4	0	1	5	9	22
Jonathan Grain Álvarez	0	3	1	0	0	0	0	0	4	5	5	18
Rodrigo Javier Jiménez León	1	2	0	0	0	0	0	0	3	2	7	15
Cinthia Darling Jiménez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	10

Tabla 4: funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

La Tabla 4 relaciona los funcionarios/contratista con radicados pendientes de responder entre 92 y 11, y vencidos, entre los que se encuentran casos como el de Daysi Lorena Galíndez con 126, Cindy Michelle Jaimes Sandoval con 22, Jonathan Grain Alvares 18, Rodrigo Javier Jiménez León 15, Cinthia Darling Jiménez 10, que son relevantes por la cantidad y fecha de radicación.

Funcionario/Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Gustavo Adrián Ospina Rincón	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	9
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	5
Cristhian Rodríguez Tapia	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	5
Juan Sebastián Carvajal	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
Aura Esperanza Ortiz	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	4
Sandra Milena Cerón	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	4
David Alexander Cruz Arango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Ana Milena Ortiz Sánchez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
Luz Estella Henao Cortez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Juliana Mera González	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Celiar Aníbal Forero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Paola Andrea Balanta Riascos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Aura Miriam Pachichana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Juan Carlos Borrero López	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
María Olivia Gómez Valencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Paola Andrea Vélez Martínez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Sara Diana Urbano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Alexandra Abadía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Doris Calderón Giraldo	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	1	1
Angy Viviana Gómez Marín	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Eduardo Andrés Santacruz Benítez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Eligio Antonio Padilla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
María Patricia Fernández Prada	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Nicomedes Torres Cándelo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Rubén Darío López Titimbo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Sandra Lorena Moreno Rodríguez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

Tabla 5: funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

La (Tabla 5) muestra el listado de funcionarios con radicados meses a mes pendientes de responder y vencidos, aunque en menor cantidad, sin embargo, demandan la respuesta de fondo, razón por la cual se le hace este seguimiento.

También es necesario hacer énfasis en las personas que tienen pocos radicados y todos dentro de los tiempos de respuesta como es: Juliana Mera, Celiar Aníbal Forero, Aura Miryam Pachichana, Juan Carlos Borrero López, Sara Diana Urbano, Alexandra Abadía, Eduardo Antonio Gómez Salcedo, Eduardo Andrés Santacruz Benítez, Paola Andrea Vélez Martínez, Sandra Lorena Moreno Rodríguez.

Funcionario/Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	Total
Alejandro Fossi Falla	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Paola Tatiana Ortiz Pineda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
María Fernanda García Echeverry	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Sandra Milena Cerón	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Ana Milena Ortiz Sánchez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Luz Estella Henao Cortez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
María Olivia Gómez Valencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Doris Calderón Giraldo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Angy Viviana Gómez Marín	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
María Patricia Fernández Prada	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Nicomedes Torres Cándelo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Rubén Darío López Titimbo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Sandra Lorena Moreno Rodríguez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Tabla 6: funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

En la Tabla 6 se visualiza los funcionarios/contratistas con un radicado pendiente y VENCIDO de meses de enero a noviembre 2020.

Áreas	Activo	Archivado	Total general	% Activo	% Archivado
Financiera	93	90	183	51%	49%
Atención al Ciudadano	17	34	51	33%	67%
Nomina	189	1114	1303	15%	85%
Gestión Organizacional	1	6	7	14%	86%
Prestaciones sociales	122	1011	1133	11%	89%
Subsecretaría de calidad	6	93	99	6%	94%
Personal	52	847	899	6%	94%
Talento Humano	68	1965	2033	3%	97%
Planta de personal	36	1069	1105	3%	97%
Gestión administrativa	4	245	249	2%	98%
Oficina Jurídica	1	62	63	2%	98%
Subsecretaria Administrativa y Financiera	2	144	146	1%	99%
Inspección y vigilancia	2	199	201	1%	99%
Escalafón	1	154	155	1%	99%

Tabla 7: Dependencias con porcentaje de radicados SADE ACTIVOS

De la Tabla 7 se concluye que las Dependencias de Financiera, Atención al Ciudadano, Nomina, Gestión Organizacional, Prestaciones Sociales, aparecen entre las que mayor porcentaje de radicados ACTIVOS presentan.

Áreas	Activo	Archivado	Total general	% Activo	% Archivado
Comunicaciones		2	2	0%	100%
Contratista		7	7	0%	100%
Despacho		54	54	0%	100%
Oficina Primera Infancia		3	3	0%	100%
Planeación educativa		12	12	0%	100%
Servicios informáticos		13	13	0%	100%
Subsecretaría de cobertura		189	189	0%	100%

Tabla 8: Dependencias con todos los radicados SADE finalizados

De la Tabla 8 se evidencia las Dependencias que han respondido el cien por ciento de los radicados que se les ha asignado hasta la fecha por el aplicativo SADE.

Áreas	Generales- Recibo	Derechos de Petición	Acción de tutela	Otros	Recurso	Total
Nomina	134	54		1		189
Prestaciones sociales	97	24		1		122
Financiera	18	75				93
Talento Humano	66	2				68
Personal	45	6		1		52
Planta de personal	31	5				36
Atención al Ciudadano	15	2				17
Subsecretaría de calidad	5				1	6
Gestión administrativa	4					4
Subsecretaría admin y financiera	2					2
Inspección y vigilancia	2	0				2
Oficina Jurídica	1					1
Escalafón	1	0				1
Gestión organizacional	1					1
Total general	422	168	0	3	1	594

Tabla 9: Total Radicados SADE por Grupo y Dependencia

De la Tabla 9 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 y Recursos; con la particularidad que no se visualiza sino un recurso durante todo este periodo y cero Tutelas, y se encuentra 422 radicados clasificados como Generales-Recibido, 168 derechos de petición, 3 como otros.

Áreas	Generales-Recibo	Derechos de Petición	Acción de tutela	Otros	Recurso	Total
Nomina	134	54		1		189
Prestaciones sociales	97	24		1		122
Financiera	18	75				93
Talento Humano	66	2				68
Personal	45	6		1		52
Planta de personal	31	5				36
Atención al Ciudadano	15	2				17
Subsecretaría de calidad	5				1	6
Gestión administrativa	4					4
Subsecretaría admin y financiera	2					2
inspección y vigilancia	2	0				2
Oficina Jurídica	1					1
Escalafón	1	0				1
Gestión organizacional	1					1
Total general	422	168	0	3	1	594

Tabla 10: Radicados ACTIVOS por Dependencia y por Grupo

De la Tabla 10 se evidencia los radicados SADE ACTIVOS de acuerdo con el grupo; según clasificación predeterminada por el aplicativo SADE, en Generales-Recibo, Derechos de petición, Acción de Tutela y Recursos, donde se encuentra que la Dependencia de Nómina es la que mayor número de radicados ACTIVOS tiene, distribuidos entre Generales-Recibo 134, Derechos de petición 54, otros 3.

De otro lado se tiene en cuenta ciento sesenta y ocho Derechos de Petición, distribuidos entre Dependencias como Nómina, Prestaciones sociales, Financiera; al momento del corte de este informe, 31 de diciembre de 2020.



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 enero del año 2020 por esos dos canales de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias se respondió el 32% y así sucesivamente hasta llegar al mes de diciembre de 2020, donde del total de radicados colocados a la Secretaría de Educación por esos dos canales en el mes de diciembre, se respondió el 43%.

Es de tener en cuenta lo atípico de este año por la pandemia y que se refleja con porcentajes altos como en abril y mayo debido a que los radicados fueron mínimos y por ende respondidos en su gran mayoría, sin embargo, así mismo hubo meses con porcentaje de respuesta bajos como es en marzo con 22.7% a raíz de la cuarentena inicial y que no se tenía claridad en el proceder de las respuestas a los radicados.

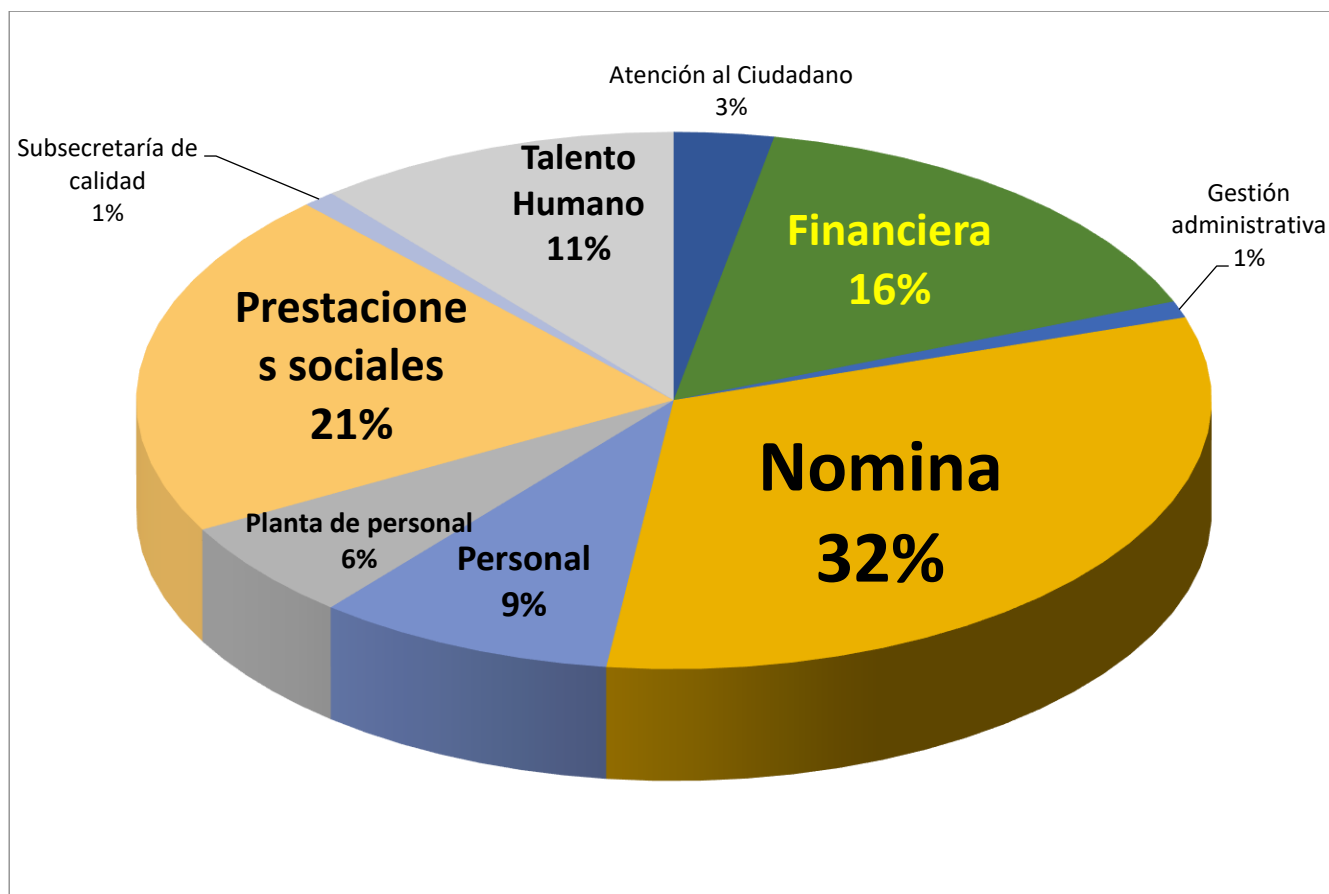


Gráfico 2: Participación porcentual por Dependencias en los radicados ACTIVOS SADE

Del gráfico 2 se observa que la Dependencia de Nómina es la que mayor participación tiene en los radicados SADE ACTIVOS, durante el periodo analizado: enero 1 de 2020 a 31 de diciembre de 2020, con un 32%, seguida de Prestaciones Sociales con un 21% y en tercer lugar la Dependencia de Financiera con un 16%, Talento Humano 11% y Personal con 9%, entre los más representativos.

En otro nivel se encuentran las Dependencias de Planta, Atención al Ciudadano, Gestión Administrativa, Subsecretaría de Calidad, las cuales tienen una participación en promedio del 1%.

2) APLICATIVO SAC

COMPOSICION SAC AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020		
Estado	Cantidad	%
Asignado	611	8,32%
En trámite	7	0,10%
Finalizado	6.730	91,59%
TOTAL	7.348	100,00%

Tabla 11: Cantidad de radicados SAC por estado

Según (Tabla 11): El aplicativo SAC es el segundo más utilizado para la radicación de trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones en la Secretaria de Educación del Valle del Cauca, de tal manera que para las Dependencias de la Secretaria de Educación, el acumulado al 31 de diciembre de 2020 es de 7.348 de los cuales 6.730 han sido finalizados, equivalentes al 91.59%, 618 siguen pendientes de responder para un equivalente del 8.42%, entre los que están asignados y en trámite.

Dependencia	Asignado	En trámite	Pendientes	Finalizado	Total general
Nómina	215		215	327	542
Personal	143	2	145	1748	1893
Subsecretaria De Calidad Educativa	91	1	92	31	123
Planta	49		49	429	478
Talento Humano	47	2	49	1673	1722
Prestaciones Sociales	20	1	21	1672	1693
Financiero	14		14	62	76
Escalafón	11		11	224	235
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	10	1	11	18	29
Inspección Y Vigilancia	6		6	103	109
Atención Al Ciudadano	2		2	167	169
Gestión Administrativa	1		1	42	43
Planeación	1		1	5	6
Subsecretaria De Cobertura Educativa	1		1	33	34

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

En la Tabla 12 se observa las Dependencias con mayor número de radicados SAC pendientes de responder en lo que va del año hasta el 31 de diciembre de 2020, siendo la Dependencia de Nómina la que más radicados pendientes tiene por responder; es así como del total de radicados para esa Dependencia (542), ha finalizado 327 y quedan 215 pendientes.

En su orden siguen las Dependencias de Personal, Subsecretaria de Calidad Educativa, Planta, Talento Humano, Prestaciones Sociales, Financiero, Escalafón, Subsecretaria Gestión Administrativa y Financiera.

Dependencia	Asignado	En trámite	Pendientes	Finalizado	Total general
Comunicación			0	4	4
Despacho Secretaria De Educación			0	1	1
Gestión Organizacional			0	1	1
Jurídico			0	9	9
Servicios Informáticos			0	174	174
(En Blanco)			0	7	7

Tabla 13: Dependencias con cero radicados SAC pendientes

De la Tabla 13 se puede evidenciar que las Dependencias: Comunicación, Despacho Secretaria de Educación, Gestión Organizacional, Jurídico, Servicios Informáticos; no han tenido radicados asignados durante el mes de diciembre 2020.

Dependencia	% Asignado	% En trámite	% PENDIENTES	% Finalizado	% Total general
Subsecretaria De Calidad Educativa	74%	1%	75%	25%	100%
Nómina	40%	0%	40%	60%	100%
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	34%	3%	38%	62%	100%
Financiero	18%	0%	18%	82%	100%
Planeación	17%	0%	17%	83%	100%
Planta	10%	0%	10%	90%	100%
Personal	8%	0%	8%	92%	100%
Inspección Y Vigilancia	6%	0%	6%	94%	100%
Escalafón	5%	0%	5%	95%	100%
Subsecretaria De Cobertura Educativa	3%	0%	3%	97%	100%
Talento Humano	3%	0%	3%	97%	100%
Gestión Administrativa	2%	0%	2%	98%	100%
Prestaciones Sociales	1%	0%	1%	99%	100%
Atención Al Ciudadano	1%	0%	1%	99%	100%

Tabla 14: Dependencias con porcentajes de radicados SAC pendientes

De la Tabla 14 se observa que la Subsecretaria de Calidad Educativa cuentan con el mayor porcentaje de radicados PENDIENTES, equivalente al 75% ya sea porque están asignados o en trámite.

De la misma Tabla 14 se evidencia que Dependencias como Nómina, Subsecretaría Administrativa y Financiera, Financiero, Planta, tienen porcentajes de radicados PENDIENTES entre el 40% y 10%.

Así mismo se observa en la Tabla 14, Dependencias que oscilan entre el 8% y 1% los radicados pendientes de responder; caso específico de Personal, Inspección y Vigilancia, Cobertura, Escalafón, Subsecretaria de Cobertura Educativa, Talento Humano, Gestión Administrativa, Prestaciones Sociales y Atención al Ciudadano, todo lo anterior en el aplicativo SAC.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Sep	oct	nov	dic	Total
Daysi Lorena Galíndez Zapata	0	0	0	0	0	0	2	2	29	45	72	65	215
Roberto Arturo Manzano Jaramillo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	88	88
María Fernanda Bejarano Quintero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	37	54
Diana Marcela Diaz Tamayo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50	50
Katherine Escobar Solís	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	44	49
Alejandro Fossi Falla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	26	30
Carolina Duque Giraldo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20	21
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	12	14
Paola Tatiana Ortiz Pineda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12	13
Eduardo Gómez Salcedo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	11
Aura Myriam Pachichana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	2	10

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 y los más antiguos, como es el caso de Daysi Lorena Galíndez Zapata, quien tiene radicados pendientes de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre vencidos y total pendientes de responder de 215.

También se encuentra los funcionarios María Fernanda Bejarano Quintero con 17, Katherine Escobar Solís 5, Alejandro Fossi 4, Carolina Duque Giraldo 1, Luis Alberto Monsalve Rodríguez 2, Paola Tatiana Ortiz Pineda 1, y Aura Myriam Pachichana con 8 radicados PENDIENTES y vencidos, entre los más antiguos.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Sep	oct	nov	dic	Total
Paola Andrea Balanta Riascos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	8
Jonathan Grain Álvarez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7
María Patricia Fernández Prada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Rodrigo Javier Jiménez León	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	5
Celiar Aníbal Forero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4
María Fernanda García Echeverry	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Sandra Milena Cerón Jara	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3
Sonia Camacho Camacho	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	3
Edwin Vallejo Santacruz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Luz Stella Henao Cortes	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
María Eugenia Tascón Hurtado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Paola Andrea Liz Lasso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Sullenny Sarmiento Meneses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Albeiro Pescador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Alexandra Abadía Campo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Álvaro Zuluaga Cardona	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Carlos Alberto Hurtado Quintero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Juliana Mera González	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oberney Yagari González	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Omar David Castelblanco Suarez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Tabla 16: Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario

En la Tabla 16 se puede evidenciar igualmente radicados PENDIENTES entre 8 y 1, de funcionarios/contratistas mes a mes, resaltando los más antiguos.

De las dos tablas anteriores se concluye que los radicados pendientes mes a mes a la fecha esta así: julio 3, agosto 2, septiembre 30, octubre 21, noviembre 115.

Funcionario/Contratista	Asignado	En Trámite	Pendiente	Finalizado	Total general	% Asignado	% En Trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total general
Roberto Arturo Manzano Jaramillo	88		88		88	100%	0%	100%	0%	100%
Sonia Camacho Camacho	3		3		3	100%	0%	100%	0%	100%
Albeiro Pescador		1	1		1	0%	100%	100%	0%	100%
Omar David Castelblanco Suarez	1		1		1	100%	0%	100%	0%	100%

Tabla 17: Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario en %

En la Tabla 17 se evidencia los funcionarios/contratistas que porcentualmente tienen PENDIENTE de responder el 100%, respecto a radicados asignados y en trámite en el aplicativo SAC, correspondientes al periodo analizado; enero 1 a 31/12/2020.

Es así que funcionarios/ contratistas como Roberto Arturo Manzano Jaramillo, Sonia Camacho Camacho y Omar David Castelblanco Suarez, tienen el 100% de los radicados asignados al 31 de diciembre de 2020 pendientes de responder.

Funcionario/Contratista	Asignado	En Trámite	Pendiente	Finalizado	Total general	% Asignado	% En Trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total general
Edwin Vallejo Santacruz	2		2	1	3	67%	0%	67%	33%	100%
Sandra Milena Cerón Jara	3		3	2	5	60%	0%	60%	40%	100%
Aura Myriam Pachichana	9	1	10	7	17	53%	6%	59%	41%	100%
Daysi Lorena Galíndez Zapata	215		215	249	464	46%	0%	46%	54%	100%
Alejandro Fossi Falla	30		30	39	69	43%	0%	43%	57%	100%
Paola Andrea Balanta Riascos	8		8	12	20	40%	0%	40%	60%	100%
Carlos Alberto Hurtado Quintero	1		1	2	3	33%	0%	33%	67%	100%
Celiar Aníbal Forero	4		4	10	14	29%	0%	29%	71%	100%
Paola Andrea Liz Lasso	2		2	11	13	15%	0%	15%	85%	100%
María Fernanda Bejarano Quintero	53	1	54	362	416	13%	0%	13%	87%	100%
Carolina Duque Giraldo	20	1	21	152	173	12%	1%	12%	88%	100%
Katherine Escobar Solís	49		49	403	452	11%	0%	11%	89%	100%
Diana Marcela Diaz Tamayo	50		50	423	473	11%	0%	11%	89%	100%
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	14		14	125	139	10%	0%	10%	90%	100%

Tabla 18: Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario en %

De la Tabla 18 resalta los funcionarios/contratistas con alto porcentaje de radicados PENDIENTES de responder como lo es Edwin Vallejo Santacruz con un 67%, Sandra Milena Cerón Jara con el 60% de radicados PENDIENTES, Aura Myriam Pachichana con un 59% de PENDIENTES, Daysi Lorena Galíndez Zapata con 46%, Alejandro Fossi Falle con 43%, Paola Andrea Balanta Riascos con 40%, Carlos Alberto Hurtado Quintero con 33%, Celiar Aníbal Forero con 29%, Paola Andrea Liz Lasso con 15%, María Fernanda Bejarano Quintero con 13%, Carolina Duque Giraldo con 12%, Katherine Escobar Solís y Diana Marcela Diaz Tamayo con el 11% y Luis Alberto Monsalve Rodríguez con el 10%.

Funcionario/Contratista	Asignado	En Trámite	Pendiente	Finalizado	Total general	% Asignado	% En Trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total general
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	5		5	54	59	8%	0%	8%	92%	100%
Rodrigo Javier Jiménez León	6		6	103	109	6%	0%	6%	94%	100%
Eduardo Gómez Salcedo	11		11	224	235	5%	0%	5%	95%	100%
Oberney Yagari González	1		1	23	24	4%	0%	4%	96%	100%
Sullenny Sarmiento Meneses	2		2	52	54	4%	0%	4%	96%	100%
María Patricia Fernández Prada	6		6	158	164	4%	0%	4%	96%	100%
Luz Stella Henao Cortes	1	1	2	65	67	1%	1%	3%	97%	100%
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	1		1	34	35	3%	0%	3%	97%	100%
Juliana Mera González		1	1	35	36	0%	3%	3%	97%	100%
Jonathan Grain Álvarez	6	1	7	286	293	2%	0%	2%	98%	100%
Álvaro Zuluaga Cardona	1		1	42	43	2%	0%	2%	98%	100%
María Eugenia Tascón Hurtado	2		2	85	87	2%	0%	2%	98%	100%
Paola Tatiana Ortiz Pineda	13		13	569	582	2%	0%	2%	98%	100%
María Fernanda García Echeverry	3		3	248	251	1%	0%	1%	99%	100%
Alexandra Abadía Campo	1		1	92	93	1%	0%	1%	99%	100%

Tabla 19: Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario

De la Tabla 19 se observa los funcionarios/contratistas con un porcentaje de radicados PENDIENTES de responder que oscila entre el 8 y el 1%, en su gran mayoría del mes de octubre y noviembre.

Funcionario/Contratista	Asignado	En Trámite	Pendiente	Finalizado	Total general	% Asignado	% En Trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total general
Alexandra Álzate Espinal			0	2	2	0%	0%	0%	100%	100%
Álvaro Rodríguez Coral			0	2	2	0%	0%	0%	100%	100%
Amalfi Liliana Grueso Estacio			0	5	5	0%	0%	0%	100%	100%
Ana Milena Ortiz			0	20	20	0%	0%	0%	100%	100%
Andrés Hernando Aristizábal Montufar			0	3	3	0%	0%	0%	100%	100%

Angy Viviana Gómez Marín			0	320	320	0%	0%	0%	100%	100%
Carlos Horacio Hernández Triana			0	152	152	0%	0%	0%	100%	100%
Carmen Eugenia García Astudillo			0	1	1	0%	0%	0%	100%	100%
Damaris Moreno Portilla			0	26	26	0%	0%	0%	100%	100%
Diana Marcela Pipicano Gómez			0	453	453	0%	0%	0%	100%	100%
Diego Varela Martínez			0	307	307	0%	0%	0%	100%	100%
Dorys Calderón Giraldo			0	42	42	0%	0%	0%	100%	100%
Edna Magaly Ayala Hernández			0	4	4	0%	0%	0%	100%	100%
Eduardo Andrés Santacruz Benítez			0	1	1	0%	0%	0%	100%	100%
Eligio Antonio Padilla Garizado			0	7	7	0%	0%	0%	100%	100%
Elsy Constanza Llanos Libreros			0	1	1	0%	0%	0%	100%	100%
Gustavo Adolfo Constain Ruales			0	145	145	0%	0%	0%	100%	100%
Gustavo Adrián Ospina Rincón			0	23	23	0%	0%	0%	100%	100%
Hector Hernan Mesa Vasquez			0	154	154	0%	0%	0%	100%	100%
Heriberto Millán Acevedo			0	1	1	0%	0%	0%	100%	100%
Heriberto Navia Meneses			0	11	11	0%	0%	0%	100%	100%
Janneth Susana Salazar Viuche			0	68	68	0%	0%	0%	100%	100%
Juan Carlos Borrero López			0	4	4	0%	0%	0%	100%	100%
Juan Carlos Montoya Martínez			0	3	3	0%	0%	0%	100%	100%
Ligia María Burgos Figueroa			0	8	8	0%	0%	0%	100%	100%
Liliana Del Socorro Mier Ángel			0	1	1	0%	0%	0%	100%	100%
Lucy Constanza Estrada Mena			0	9	9	0%	0%	0%	100%	100%
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez			0	1	1	0%	0%	0%	100%	100%

Luis Fernando Saavedra			0	29	29	0%	0%	0%	100%	100%
Luz Dary Minota Álvarez			0	160	160	0%	0%	0%	100%	100%
Luz Janeth Carrillo De Cruz			0	6	6	0%	0%	0%	100%	100%
Luz Miryam Fernández Velasco			0	1	1	0%	0%	0%	100%	100%
Luz Stella Giraldo Gómez			0	8	8	0%	0%	0%	100%	100%
María Del Carmen Bahos Ortiz			0	1	1	0%	0%	0%	100%	100%
María Eugenia Restrepo Marín			0	3	3	0%	0%	0%	100%	100%
María Oliva Gómez Valencia			0	23	23	0%	0%	0%	100%	100%
María Otilia Muñoz			0	11	11	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Cecilia Franco Álzate			0	2	2	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Nidia García Cañas			0	10	10	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Yaneth Morales Idárraga			0	283	283	0%	0%	0%	100%	100%
Nazly Romero Zamorano			0	39	39	0%	0%	0%	100%	100%
Néstor Torres Mazuera			0	259	259	0%	0%	0%	100%	100%
Orlando Mellizo Villegas			0	12	12	0%	0%	0%	100%	100%
Paola Andrea Alfonso Jiménez			0	1	1	0%	0%	0%	100%	100%
Rubén Darío López Titimbo			0	2	2	0%	0%	0%	100%	100%
Sara Diana Urbano Burbano			0	6	6	0%	0%	0%	100%	100%
Williams Benítez Cardozo			0	80	80	0%	0%	0%	100%	100%
William Emir Mosquera Moreno			0	1	1	0%	0%	0%	100%	100%
Wilton Arley Galíndez Salamanca			0	11	11	0%	0%	0%	100%	100%
Zulma López Ordoñez			0	133	133	0%	0%	0%	100%	100%

Tabla 20: funcionarios/contratista que han respondido el 100% de radicados asignados

De la Tabla 20 se extrae los funcionarios/contratistas que han dado respuesta a todos los radicados asignados entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2020.

Área	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Sep	oct	nov	dic	Total
Nómina	0	0	0	0	0	0	2	2	29	45	72	65	215
Personal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	123	145
Subsecretaria de calidad Educativa	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	89	92
Planta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	44	49
Talento humano	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	8	38	49
Prestaciones sociales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	19	21
Financiero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	14
Escalafón	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	11
sub Secretaria Administrativa y Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	3	11
Inspección y vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	6
Gestión administrativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Atención al ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
sub secretaria de cobertura educativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	0	0	0	0	0	0	3	2	30	51	117	415	618

Tabla 21: Dependencias mes a mes radicados SAC PENDIENTES

De la Tabla 21 se deduce que las dependencias de Nómina, Personal, Subsecretaria de Calidad Educativa, Planta, Talento Humano, Prestaciones Sociales, Financiero, Escalafón y Subsecretaria Administrativa y Financiera son las que tienen el mayor número de radicados pendientes, y entre ellas, los radicados más antiguos como es Nómina, Subsecretaria de Calidad Educativa, Planta, Talento Humano, Prestaciones Sociales, Subsecretaria Administrativa y Financiera e Inspección y Vigilancia.

Tipo de Requerimiento	Asignado	En trámite	Pendiente	Finalizado	Total, general
Trámite	279	5	284	4.038	4.322
Petición	273	2	275	2.412	2.687
Reclamo	45		45	130	175
Queja	10		10	101	111
Denuncias	2		2	12	14
Sugerencia	2		2	28	30
Felicitaciones			0	9	9
Total general	611	7	618	6.730	7.348

Tabla 22: Radicados SAC PENDIENTES según Tipo

De la Tabla 22 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 4.322, seguido de petición con 2.687, luego reclamos con 175, queja 111, sugerencias 30, denuncias 14 y felicitaciones 9 durante el año 2020.

etiquetas fila	Asignad o	En Trámite	Total general
Ciclo De Calidad	88		88
Gestión Estratégica	83	1	84
Reconocimiento Y Pago Sobre Sueldo	70		70
Inconsistencias De Nomina	53		53
Certificado De Tiempo De Servicio De Docentes O Administrativos	41	1	42
Certificación Salarial	40		40
Evaluación De Desempeño	31	2	33
Reclamaciones Administrativas	27		27
Planta De Cargos	22		22
Evaluación De Periodo De Prueba	19		19
Hojas De Vida (Documentación / Copias)	15	1	16
Terceros Por Libranzas	16		16
Solicitud De Traslado Por Permuta O Por Convocatoria.	15		15
Certificado De Ingresos Y Retenciones	13		13
Tramite De Prestaciones Sociales Y Económica Ante La Fiduprevisora.	11		11
Certificado Laboral	9		9
Necesidades De Planta	7		7
Cesantías Parciales O Definitivas Para Personal Administrativos	6		6
Descuento De Salarios	5		5
Vacaciones	4		4
Presupuesto Fondos Servicios Educativos De le	4		4
Solicitud De Ascenso Al Escalafón Docente Decreto 2277 De 1979. Colegios Privados	3		3
Invitaciones	3		3
Certificado De No Exclusión En El Escalafón	3		3
Investigación Y/O Experiencias Significativas	2		2
Pensión De Jubilación Por Aportes	2		2
Inscripción Al Escalafón Docente Decreto 1278 De 2002	2		2
Valoraciones Medicas	2		2
Informes De Inspección Y Vigilancia	2		2
Permisos	2		2
Solicitud De Ascenso Al Escalafón Docente Decreto 2277 De 1979 . Docentes Antiguos.			
Certificación Para Retiro De Cesantías Parciales O Definitivas De Personal Administrativo		1	1

Bienes, Muebles E Inmuebles	1		1
Certificado De Establecimientos Educativos	1		1
Comunicaciones Ente Territorial	1		1
Informes Comunidades De Minorías Étnicas	1		1
Duplicación De Diplomas Y Modificación Del Registro Del Título.	1		1
Informes De Directores De Núcleos.	1		1
Reconocimiento De Zona De Difícil Acceso	1		1
Refrendación Certificados De Estudios	1		1
Requerimientos De Información Del Ministerio De Educación		1	1
Tramite De Pagos De Sentencias Judiciales	1		1
Total general	611	7	618

Tabla 23: Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 23 Se visualiza los ejes temáticos que permite clasificar el aplicativo SAC, cada uno de los radicados, siendo el de mayor uso al 31 de diciembre de 2020; Ciclo de calidad con 88, Gestión Estratégica 84, Reconocimiento y Pago sobre sueldo 70, Inconsistencias de Nómina 53 Certificado de Tiempo de Servicios de docentes o administrativos 42, Certificado salarial 40, Evaluación, Reclamaciones administrativas 27, Planta de Cargos 22, Evaluación de periodo de prueba 19, Hojas de vida (documentación/copias) 16, Terceros por libranza 16, Solicitud de traslado por permuta o por convocatoria 15, Certificado de Ingreso y Retenciones 13, Trámite de Prestaciones sociales y económicas ante Fiduprevisora, entre los más representativos.

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

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
54	ATLANTICO	1.948	1.643	84,343
55	CORDOBA	3.506	2.934	83,685
56	RIONEGRO	212	177	83,491
57	VALLE_DEL_CAUCA	729	607	83,265
58	FLORIDABLANCA	469	356	75,906
59	GUAINIA	203	154	75,862

Tabla 24: Puesto a diciembre 31 de 2020

La Tabla 24 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 57 para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, luego de la Secretaría de Educación de Rionegro con un porcentaje del 83.265%.

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

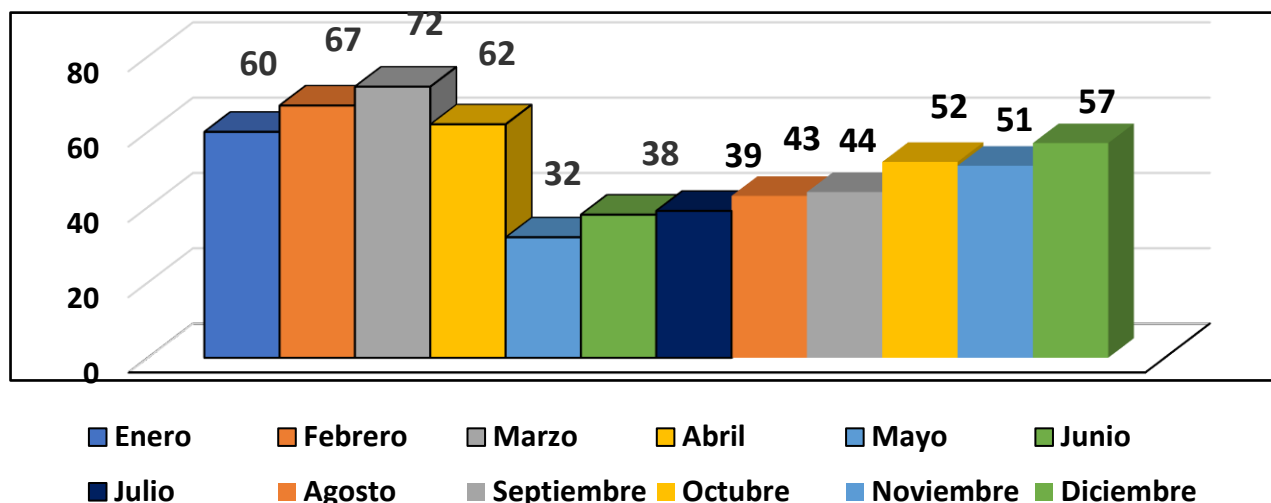


Gráfico 3: Puesto ocupado mes a mes dentro del Rankin Min educación

MES	PUESTO	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
Enero	60	318	245	77,04
Febrero	67	324	221	68,21
Marzo	72	595	352	59,16
Abril	62	292	209	71,58
Mayo	32	242	229	94,63
Junio	38	471	442	93,84
Julio	39	595	559	93,95
Agosto	43	657	594	90,41
Septiembre	44	771	704	90,49
Octubre	52	829	717	86,49
Noviembre	51	720	645	89,58
Diciembre	57	729	607	83,26

Tabla 25: Puesto mes a mes y % de respuesta a radicados mes a mes de la Secretaria de Educación del Valle del Cauca

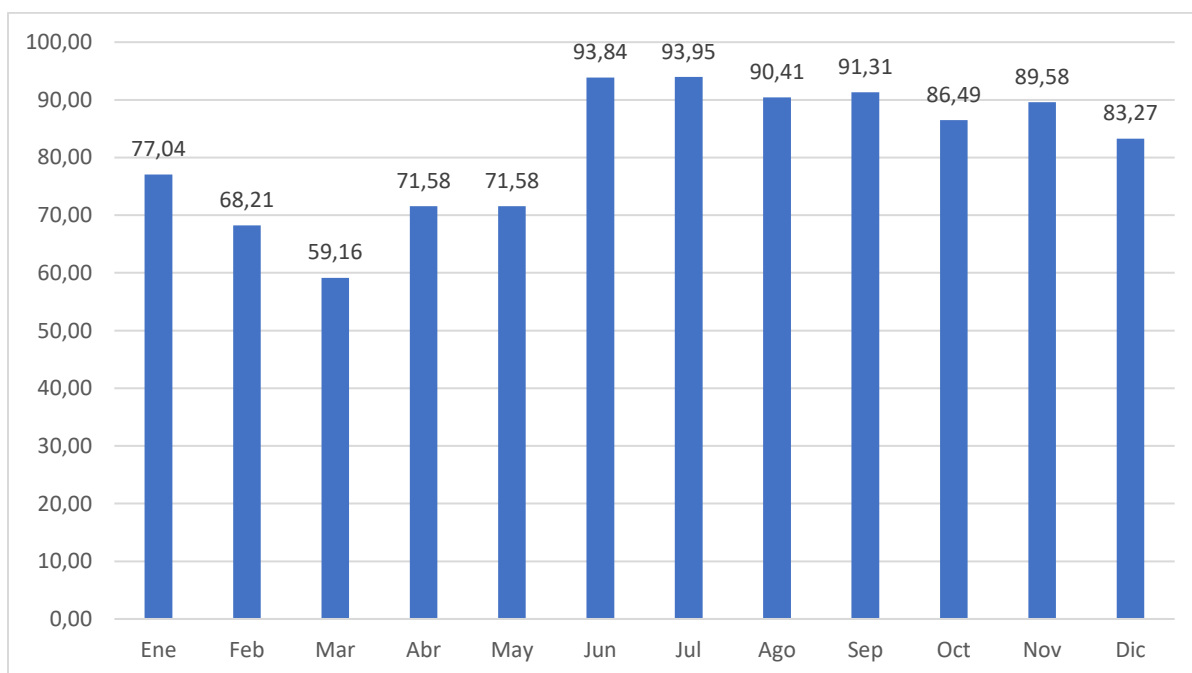


Gráfico 4: Comportamiento porcentual de respuesta a los radicados SAC mes a mes Secretaria Educación del Valle del Cauca

3) APLICATIVO PQRSD

COMPOSICION PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020		
Estado	Cantidad	%
Atendida	1.366	94,60%
En proceso	78	5,40%
TOTAL	1.444	100,00%

Tabla 26: Composición radicados PQRSD

Tabla 26: El aplicativo PQRSD con corte a 31 de diciembre de 2020, presenta un acumulado de 1.444 radicados.

El aplicativo PQRSD respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Atendido y En proceso), evidenciándose que el 94.60% están atendidos; equivalente a 1.366 radicados y 78 radicados en Proceso, quiere decir por responder de fondo y representan el 5.40% del total de radicados PQRSD.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Nómina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	3	7
Jefe de Personal	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	6
Talento Humano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Subsecretaria de Cobertura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Planta Personal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Oficina Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	5
Prestaciones Sociales	0	0	0	0	0	1	5	0	0	3	19	14	42
Inspección y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Subsecretaria Administrativa	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
Gestión Organizacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Subsecretaria de Calidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Planeación Educativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	0	0	0	0	0	2	6	0	0	5	24	41	78

Tabla 27: Radicados PQRSD por Dependencia mes a mes

De la Tabla 27 se evidencia que la Dependencia con radicados más antiguos en el aplicativo PQRSD o sede electrónica también llamada así por la Gobernación del Valle del Cauca, está Prestaciones Sociales con 42 de junio, julio, octubre, noviembre todos ya vencidos y 14 de diciembre, Nómina con 7 de los cuales 4 ya vencidos, Personal 6 de junio y diciembre, entre los más representativos.

Áreas	Estado	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Atención al ciudadano	Atendida	33	5	3		41
Total, Atención al ciudadano		33	5	3		41
Despacho	Atendida	10			1	11
Total, Despacho		10			1	11
Escalafón	Atendida	41	1	1		43
Total, Escalafón		41	1	1		43
Gestión administrativa	Atendida	3				3
Total, Gestión administrativa		3				3
Gestión organizacional	En proceso	1				1
Total, gestión organizacional		1				1
inspección y vigilancia	Atendida	70	19		3	92
	En proceso	3				3
Total, inspección y vigilancia		73	19		3	95
Jefe de personal	Atendida	112	7	3		122
	En proceso	6				6
Total, jefe de personal		118	7	3		128
Nomina	Atendida	116	6	20	2	144
	En proceso	5		2		7
Total, Nomina		121	6	22	2	151
Oficina financiera	Atendida	116	8	7	3	134
	En proceso	5				5
Total, oficina financiera		121	8	7	3	139
planeación educativa	En proceso	1				1
Total, planeación educativa		1				1
Planta de personal	Atendida	244	3	7	1	255
	En proceso			2		2
Total, Planta de personal		244	3	9	1	257
Prestaciones sociales	Atendida	179	12	6	2	199
	En proceso	39	2	1		42
Total, Prestaciones sociales		218	14	7	2	241
Servicios informáticos	Atendida	31	3			34
Total, Servicios informáticos		31	3			34
subsecretaría administra y financiero	Atendida	4		1	1	6
	En proceso	2				2
Total sub secretaria administrativa y financiera		6		1	1	8
Subsecretaría de calidad	Atendida	21	1		1	23
	En proceso	2				2

Total, Subsecretaría de calidad		23	1		1	25
Subsecretaría de cobertura	Atendida	30		1	1	32
	En proceso	2				2
Total, Subsecretaría de cobertura		32		1	1	34
Talento humano	Atendida	205	16	5	1	227
	En proceso	4		1		5
Total Talento humano		209	16	6	1	232
sub secretaria administrativa y financiera	Atendida	4	0	1	1	6
	En proceso	2				2
Total sub secretaria administrativa y financiera		6		1	1	8
Total, general		1.285	83	60	16	1.444

Tabla 28: Radicados PQRSD en Proceso y por Tipo de Solicitud

De la Tabla 28 se observa el total de radicados PQRSD, tanto atendidas como en proceso, del cual se concluye que la Dependencia de Planta con 257 radicados es la que más tiene, de los cuales 255 ya fueron atendidos y 2 están pendientes, seguida de Prestaciones Sociales con 199 atendidas y 42 pendientes, luego Talento Humano con 232 radicados; de los cuales 227 ya fueron atendidos y quedan 5, luego se encuentra Nómina con 151 de los cuales 144 ya atendidos y 7 pendientes, después Financiera con 139 de los cuales 134 atendidas y 5 pendiente, entre los más representativos.

De la misma Tabla 28 se visualiza las áreas, el estado de la petición; ya sea atendida o en PROCESO, y de acuerdo al tipo, de tal manera que la Dependencia de Prestaciones Sociales, sobresale con 42 peticiones pendientes de responder, seguida de Nómina con 7, y Personal 5.

Áreas	Responsable	Atendida	En proceso	Total general
Atención al ciudadano	German López Ante	41	0	41
Despacho	María Isabel Hernández Jaramillo	11	0	11
Escalafón	Eduardo Antonio Gómez	43		43
Gestión administrativa	Paola Andrea Martínez	3		3
Inspección y vigilancia	Celias Aníbal Forero	7	3	10
	Nazly Romero Zamorano	85		85
Jefe de personal	Martha Yaneth Morales	25	1	26
	María Fernanda García Echeverry	97	5	102
Nomina	Daysi Lorena Galíndez Zapata	131	7	138
	María Olivia Gómez valencia	13		13
Financiera	Eligio Antonio Padilla	1	3	4
	José Alejandro Fossi falla	133	2	135
Planta de personal	Katherine escobar Solís	204	2	206
	Luis Alberto Monsalve	51		51

Prestaciones sociales	Cindy Michelle Jaimes	44	0	44
	Rodrigo Javier Jiménez León		41	41
	Jonathan Grain Álvarez	4	1	5
	Diana Marcela Pipicano	63		63
	Diego Varela	20		20
	luz Dary Minota	65		65
	luz Janeth carrillo de cruz	3		3
Servicios informáticos	Gustavo Constain	34		34
Subsecretaría de calidad	Ana Milena Ortiz Sánchez	23	2	25
Subsecretaría de cobertura	Oscar Eduardo Paz Ruiz	7	2	9
	Adriana Pérez Bolaños	25		25
Talento humano	Carlos Horacio Hernández Triana	80		80
	Janeth susana Salazar Viuche	10		10
	Sandra Milena Cerón	27	4	31
	Luz Stella Henao	110	1	111
Sub secretaria administrativa y financiera	Claudia Yamileth ceron	6	2	8
Gestión organizacional	Rubén Darío Núñez Alban		1	1
Planeación educativa	Wlabimir guerrero		1	1
Total general		1.366	78	1.444

Tabla 29: Radicados PQRSD en Proceso

En la Tabla 29, se observa la Dependencia y funcionario con más radicados en proceso, así: Prestaciones Sociales, funcionario Rodrigo Javier Jiménez León con 41 radicados pendientes de responder, luego le sigue la Dependencia Nómina, funcionaria Daysi Lorena Galíndez Zapata con 7 radicados pendientes de responder, luego Personal, funcionaria María Fernanda García Echeverry con 5 y Talento Humano, Sandra Cerón con 4 radicados pendientes.

Responsable	A tiempo	Fuera de tiempo	Vigentes	Total, general
Katherine escobar Solís	130	74	2	206
José Alejandro Fossi falla	60	73	2	135
Daysi Lorena Galíndez Zapata	61	70	7	138
María Fernanda García Echeverry	38	59	5	102
Luis Alberto Monsalve	3	48		51
Luz Stella Henao	83	27	1	111
Cindy Michelle Jaimes	17	27		44
luz Dary Minota	50	15		65
Adriana Pérez Bolaños	10	15		25
Carlos Horacio Hernández Triana	66	14		80
German López Ante	28	13		41
Nazly Romero Zamorano	74	11		85
diana marcela Pipicano	56	7		63
Eduardo Antonio Gómez	36	7		43
Claudia Yamileth Cerón		6	2	8
Sandra Milena Cerón Jara	23	4	4	31

Gustavo Constain	31	3		34
Martha Yaneth Morales	22	3	1	26
Ana Milena Ortiz Sánchez	20	3	2	25
María Oliva Gómez valencia	10	3		13
María Isabel Hernández Jaramillo	8	3		11
Janeth susana Salazar Viuche	7	3		10
Jonathan Grain Álvarez	1	3	1	5
Diego Varela	18	2		20
Celiar Aníbal Forero	6	1	3	10
Oscar Eduardo Paz Ruiz	6	1	2	9
Eligio Antonio Padilla Garizado		1	3	4
Paola Andrea Martínez	2	1		3
Rodrigo Javier Jiménez León			41	41
luz Janeth carrillo de cruz	3			3
Rubén Darío Núñez Alban			1	1
Wlabimir guerrero			1	1
Total, general	869	497	78	1.444

Tabla 30: Radicados PQRSD

En la Tabla 30 se observa la lista de funcionarios/contratistas con mayor número de radicados del aplicativo PQRSD – sede electrónica, respondidos fuera de tiempo, iniciando con Katherine Escobar Solís con 74 radicados, seguido de José Alejandro Fossi Falla con 73, Daysi Lorena Galíndez con 70, María Fernanda García Echeverry con 59 radicados, Luis Alberto Monsalve con 48, Luego Luz Stella Henao y Cindy Michel Jaimes con 27, Luz Dary Minota y Adriana Pérez Bolaños con 15, Carlos Horacio Hernández Triana con 14, Germán López con 13, Nazly Zamorano 11, entre los más relevantes.

Funcionario/Contratistas	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Rodrigo Javier Jiménez León						1	5			2	19	14	41
Daysi Lorena Galíndez Zapata										1	3	3	7
María Fernanda García Echeverry												5	5
Sandra Milena Cerón Jara												4	4
Celiar Aníbal Forero												3	3
Eligio Antonio Padilla Garizado										1	2	2	3
Ana Milena Ortiz Sánchez												2	2
Claudia Yamileth Cerón							1				1		2
José Alejandro Fossi falla												2	2
Katherine escobar Solís												2	2
Oscar Eduardo Paz Ruiz												2	2
Jonathan Grain Álvarez										1			1
Luz Stella Henao												1	1
Martha Yaneth Morales						1							1
Rubén Darío Núñez Alban										1			1
Wlabimir guerrero												1	1
TOTAL	0	0	0	0	0	2	6	0	0	5	24	41	78

Tabla 31: Radicados PQRSD mes a mes por funcionario

De la Tabla 31 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 47, seguido de Daysi Lorena Galíndez Zapata con 7.

Término	Total	Porcentaje
A tiempo	869	60%
Fuera de tiempo	497	34%
Vigentes	78	5%
Total general	1.444	100%

Tabla 32: Radicados totales de PQRSD por Término

De la Tabla 32 se observa que el 60% del total de los radicados PQRSD han sido respondidos a tiempo, el 34% fuera de tiempo y quedan pendientes por responder 78, equivalentes al 5%.

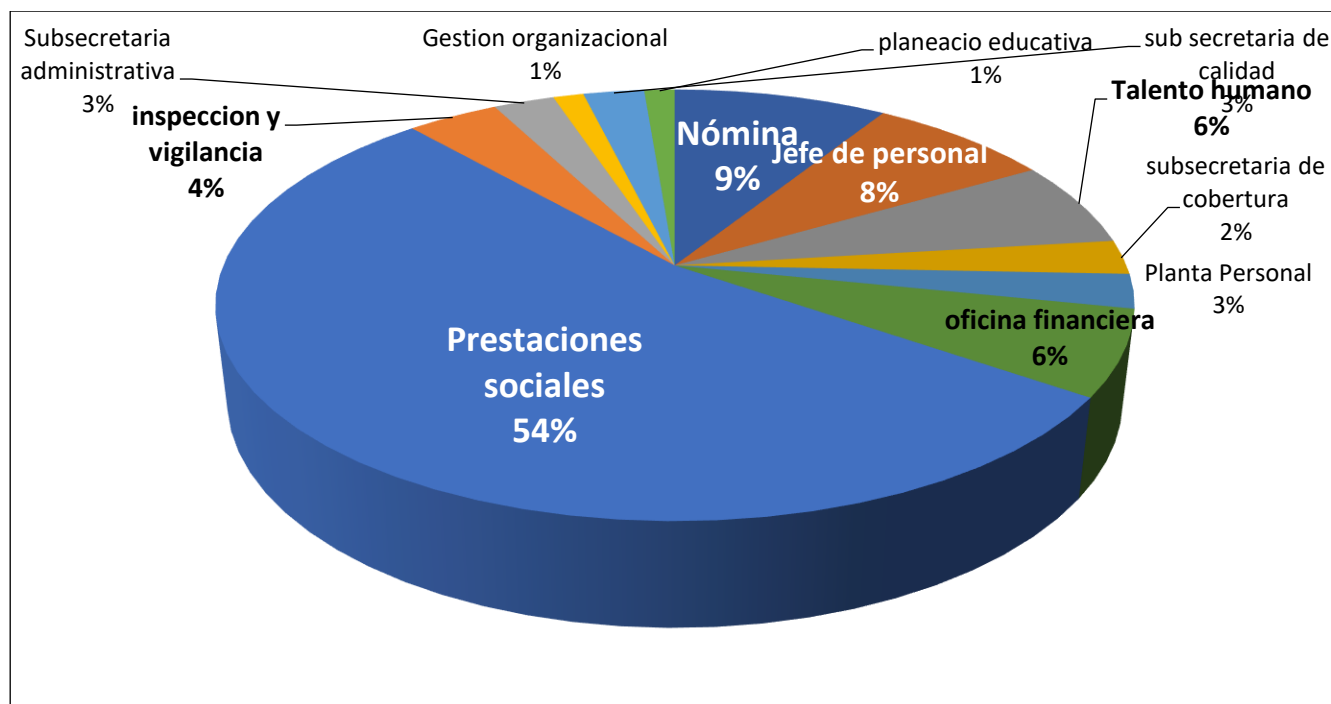


Gráfico 5: Participación porcentual por Dependencia en radicados pendientes aplicativo PQRSD

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

CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020	
Aplicativo	Cantidad
SADE	7.907
SAC	7.348
PQRSD	1.444
TOTAL	16.699

Tabla 33: Total radicados en los tres aplicativos

De la (Tabla 33) 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 diciembre 31 2020 es de 16.699.

La participación porcentual de cada uno de los aplicativos se visualizada en la (Tabla 34), teniendo en cuenta que el aplicativo SADE es el que mayor participación tiene con el 47.35%, seguido del SAC con el 44.00% y por último el aplicativo PQRSD con el 8.65%.

CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020		
Aplicativo	Cantidad	%
SADE	7.907	47,35%
SAC	7.348	44,00%
PQRSD	1.444	8,65%
TOTAL	16.699	100%

Tabla 34: 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 Secretaria de Educación del Valle del Cauca, con el fin de focalizar las causas y tomar decisiones para minimizar hasta eliminar las demoras en las respuestas de radicados, razón por la cual se presenta la (Tabla 35).

ESTADO	SADE	SAC	PQRSD	Total, general
FINALIZADO	7.313	6.730	1.366	15.409
PENDIENTE	594	618	78	1.290
Total, general	7.907	7.348	1.444	16.699

Tabla 35: Participación de radicados Pendientes en los tres aplicativos

De la (Tabla 35) se evidencia que los radicados **pendientes** de darles respuesta, comparado con el total de radicados asignados a la Secretaria de Educación del Valle del Cauca, hasta el 31 de diciembre de 2020 ascienden a 1.290 reflejándose un incremento del 14.46% comparado con los 1.127 que había pendiente a 31 de noviembre de 2020.

Estado	Total, general	%
FINALIZADO	15.409	92%
PENDIENTE	1.290	8%
Total, general	16.699	100%

Tabla 35: Participación porcentual de radicados Pendientes en los tres aplicativos

De la (Tabla 35) se evidencia que los radicados pendientes de darles respuesta, en términos porcentuales, comparado con el total de radicados asignados a la Secretaria de Educación del Valle del Cauca, hasta el 31 de diciembre de 2020 ascienden al 8%, un incremento en un 1% comparado con el mes inmediatamente anterior, 30 de noviembre de 2020.

Áreas	Finalizado	Pendiente	Total general	% Finalizado	% Pendiente
Planeación Educativa		1	1	0%	100%
Subsecretaria De Calidad Educativa	31	92	123	25%	75%
Financiera	90	93	183	49%	51%
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	18	11	29	62%	38%
Gestión Organizacional	7	2	9	78%	22%
Nomina	1585	411	1996	79%	21%
Financiero	62	14	76	82%	18%
Planeación	5	1	6	83%	17%
Planta	429	49	478	90%	10%

Tabla 36: Participación porcentual radicados Pendientes por Dependencia

De la Tabla 36 es evidente que las Dependencias con mayor porcentaje de radicados pendientes de responder en los tres aplicativos al 31 de diciembre de 2020 es: Planeación Educativa con el 100% de los radicados recibidos, seguido de Subsecretaria de Calidad Educativa con el 75%, Financiera 51%, Subsecretaria Gestión Administrativa y Financiera 38%, Gestión Organizacional 22%, Nómina 21%, Financiero 18%, Planeación 17%, Planta 10%.

Áreas	Finalizado	Pendiente	Total, general	% Finalizado	% Pendiente
Prestaciones Sociales	2882	242	3124	92%	8%
Atención Al Ciudadano	242	19	261	93%	7%
Personal	2595	197	2792	93%	7%
Subsecretaría De Calidad	116	8	124	94%	6%
Jefe De Personal	122	6	128	95%	5%
Escalafón	224	11	235	95%	5%
Oficina Financiera	134	5	139	96%	4%
Talento Humano	3865	122	3987	97%	3%
Subsecretaria De Cobertura Educativa	33	1	34	97%	3%
Planta De Personal	1324	38	1362	97%	3%
Inspección Y Vigilancia	394	11	405	97%	3%
Subsecretaria Administrativa Y Financiera	150	4	154	97%	3%
Gestión Administrativa	42	1	43	98%	2%
Gestión Administrativa	248	4	252	98%	2%
Oficina Jurídica	62	1	63	98%	2%
Subsecretaría De Cobertura	221	2	223	99%	1%
Escalafón	197	1	198	99%	1%

Tabla 37: Participación porcentual radicados Pendientes por Dependencia

En la Tabla 37 se visualiza las Dependencias que tienen pendiente de responder radicados entre el 8% y el 1%, valores que, aunque son menores igualmente son importantes en la medida que todo radicado se debe dar respuesta a tiempo y de fondo.

Áreas	Finalizado	Pendiente	Total general	% Finalizado	% Pendiente
Comunicación	4		4	100%	0%
Comunicaciones	2		2	100%	0%
Contratista	7		7	100%	0%
Despacho	65		65	100%	0%
Despacho Secretaria De Educación	1		1	100%	0%
Jurídico	9		9	100%	0%
Oficina Primera Infancia	3		3	100%	0%
Planeación Educativa	12		12	100%	0%
Servicios Informáticos	208		208	100%	0%

Servicios Informáticos	13	13	100%	0%
(En Blanco)	7	7	100%	0%

Tabla 38: Participación porcentual radicados Pendientes por Dependencia

En la Tabla 38, se presentan las Dependencia que han respondido a la fecha de corte del presente informe, el 100% de los radicados recibidos.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
Nómina	1	3	5		1	2	6	11	57	77	123	125	411
Personal	1		1			2				2	38	205	249
Prestaciones Sociales	5	6	60			1	9	1	10	18	48	84	242
Talento Humano									2	4	11	105	122
Financiera								1			1	110	112
Subsecretaria de Calidad							1			2	2	95	100

Tabla 39: Radicados por Dependencia Pendientes mes a mes

De la Tabla 39 se visualiza que la Dependencia de Nómina es la que mayor número de radicados pendientes tiene por responder en los tres aplicativos a 31 de diciembre de 2020 con 411, con el agravante que aún le quedan de los meses más antiguos; enero, febrero, marzo, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, seguida de Personal con 249, Prestaciones Sociales con 242; dependencia que resalta por la cantidad de radicados de los meses de enero 5, febrero 6 y marzo 60, luego está Talento Humano con 122, Financiera 112 y Subsecretaria de Calidad con 100.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
Planta										2	9	76	87
Atención al Ciudadano												19	19
Subsecretaria Administrativa y Financiera							1			2	7	5	15
Escalafón												13	13
Inspección y Vigilancia											2	7	9
Subsecretaria de Cobertura												3	3
Gestión Organizacional										1		1	2
Planeación												2	2
Jurídica											1		1

Tabla 40: Radicados por Dependencia Pendientes mes a mes

De la Tabla 40 se visualiza las áreas con radicados pendientes de responder en un rango de 87 a 1, siendo lo más relevante las áreas con radicados de meses enero a noviembre como es Planta, Subsecretaria Administrativa y Financiera, Inspección y Vigilancia, Gestión Organizacional y Jurídica, porque ya son radicados vencidos.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
Daysi Lorena Galíndez	1	4			1	2	6	10	57	77	122	117	397
Alejandro Fossi Falla								1			4	117	122
Maria Fernanda Bejarano Quintero										1	19	82	102

Tabla 41: Radicados Totales pendientes por funcionario mes a mes

En la Tabla 41 se visualiza los tres primeros funcionarios con mayor número de radicados pendientes de responder en los tres aplicativos, siendo el primero Daysi Lorena Galíndez con 397 de los **meses de enero 1, febrero 4, mayo 1, junio 2, julio 6, agosto 10, septiembre 57, octubre 77, noviembre 122** y radicados sin vencer de diciembre 117.

De igual manera está Alejandro Fossi Falla quien tiene a la fecha de corte, 31 de diciembre de 2020, en **agosto 1, noviembre 4**, y sin vencer 117 de diciembre.

Luego se encuentra Maria Fernanda Bejarano Quintero quien cuenta con radicados en **octubre 1, noviembre 19** y sin vencer en diciembre 82.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
Rodrigo Javier Jimenez León	1	2				1	5		4	4	26	56	99
Roberto Arturo Manzano Jaramillo												88	88
Katherine Escobar Solis										1	8	73	82
Diana Marcela Diaz Tamayo												50	50
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	1	1	1				4		1	5	10	12	35
Jonathan Grain Álvarez		3	1						4	6	5	11	30
Paola Tatiana Ortiz Pineda											2	25	27
Cinthia Darling Jimenez											10	15	25
Carolina Duque Giraldo											1	20	21
Maria Fernanda Garcia Echeverry										1		20	21
Luis Alberto Monsalve Rodriguez										1	3	15	19
Angie Yulieth Ospina Perez												17	17
Paola Andrea Liz Lasso										1	6	6	13
Aura Myriam Pachichana										2	6	4	12
Eduardo Antonio Gomez Salcedo												12	12
Sandra Milena Cerón Jara									1	2	8		11
Paola Andrea Balanta Riascos											3	7	10

Tabla 42: Radicados Totales pendientes por funcionario mes a mes

De la Tabla 42 Se evidencia radicados pendientes entre 99 y 10; como es el caso de Rodrigo Javier Jimenez León con 99 radicados de los cuales; **1 de enero, 2 de febrero, 1 de junio, 5 de julio, 4 de septiembre, 4 de octubre y 26 de noviembre** están vencidos. Así mismo están Cindy Michelle Jaimes Sandoval quien tiene radicados por responder así: **enero 1, febrero 1, marzo 1, julio 4, septiembre 1, octubre 5, noviembre 10**, vencidos y 12 de diciembre.

De la misma manera sobresalen Jonathan Grain con radicados vencidos así: **febrero 3, marzo 1, septiembre 4, octubre 6, noviembre 5** y sin vencer de diciembre 11. Katherine Escobar Solís; **1 octubre, 8 noviembre**, y 73 de diciembre. Sandra Milena Cerón Jara: **septiembre 1, octubre 2, noviembre 8**.

En menor proporción, pero también con radicados vencidos se encuentran Aura Myriam Pachichana con **2 de octubre y 6 de noviembre**. Paola Andrea Liz Lasso con **1 de octubre y 6 de noviembre**. Luis Alberto Monsalve con **1 de octubre y 3 de noviembre**. Cinthia Darling Jimenez **10 de noviembre**, y Maria Fernanda Garcia Echeverry con 1 radicado vencido de octubre.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
Celiar Aníbal Forero											2	7	9
Gustavo Adrián Ospina Rincón		3	1									5	9
Maria Patricia Fernández Prada			1									6	7
Ana Milena Ortiz Sanchez											1	4	5
Cristhian Rodriguez Tapia	1								1	2	1		5
Luz Estella Henao									1	1		3	5
Aura Esperanza Ortiz								1			1	2	4
Juan Sebastian Carvajal Ramírez	2		1								1		4
David Alexander Cruz Arango											3		3
Juliana Mera Gonzalez											1	2	3
Sonia Camacho Camacho							1				2		3
Alexandra Abadía												2	2
Claudia Yamileth Cerón							1				1		2
Edwin Vallejo Santacruz												2	2
Jose Alejandro Fossi Falla												2	2
Juan Carlos Borrero López												2	2
Maria Eugenia Tascón											1	1	2
Maria Oliva Gomez Valencia											1	1	2
Omar David Castelblanco Suarez												2	2
Oscar Eduardo Paz Ruiz												2	2
Paola Andrea Vélez Martinez												2	2
Sandra Diana Urbano												2	2
Sullenny Sarmiento Meneses												2	2
Albeiro Pescador												1	1

Álvaro Zuluaga Cardona												1	1
Angy Viviana Gomez Marín	1												1
Carlos Alberto Hurtado Quintero												1	1
Dorys Calderón Giraldo							1						1
Eduardo Andres Santacruz Benítez												1	1
Nicomedes Torres Cándelo									1				1
Oberney Yagari Gonzalez												1	1
Rubén Darío López Titimbo										1			1
Rubén Darío Núñez Alban									1				1
Sandra Lorena Moreno Rodriguez										1			1
Wlabimir Guerrero												1	1

Tabla 43: Radicados Totales pendientes por funcionario mes a mes

En la Tabla 43 se observa la lista de funcionarios/contratistas con radicados pendientes de responder menores de 9, correspondientes a los tres aplicativos, donde **resaltan los más antiguos**, como el caso de *Celiar Aníbal Forero 2 de noviembre*, *Gustavo Adrián Ospina Rincón 3 de febrero, 1 marzo*, *María Patricia Fernández Prada 1 de marzo*, *Ana Milena Ortiz Sanchez 1 de noviembre*, *Cristian Rodríguez Tapia 1 enero, 1 septiembre, 2 octubre, 1 noviembre*, *Luz Stella Henao 1 septiembre 1 octubre*, *Aura Esperanza Ortiz 1 agosto, 1 octubre*, *Juan Sebastian Carvajal Rodríguez 2 enero, 1 marzo, 1 noviembre*, *David Alexander Cruz Arango 3 noviembre*, *Juliana Mera Gonzalez 1 noviembre*, *Sonia Camacho Camacho julio 1, noviembre 2*, *Claudia Yamileth Cerón 1 julio, 1 noviembre*, *María Eugenia Tascón 1 noviembre*, *María Oliva Gomez Valencia 1 noviembre*, *Angy Viviana Gomez Marín 1 enero*, *Dorys Calderón Giraldo 1 agosto*, *Nicomedes Torres Cándelo 1 octubre*, *Rubén Darío López Titimbo 1 noviembre*, *Rubén Darío Núñez Alban 1 octubre*, *Sandra Lorena Moreno Rodriguez 1 noviembre*; por ser radicados vencidos.

Estado del radicado	Áreas	Total	%
Pendiente	Nómina	411	30,51%
	Prestaciones sociales	242	17,97%
	Personal	203	15,07%
	Talento Humano	122	9,06%
	Financiera	112	8,31%
	Subsecretaria de Calidad Educativa	100	7,42%
	Planta	87	6,46%
	Atención al Ciudadano	19	1,41%
	Subsecretaria Administrativa y Financiera	15	1,11%
	Escalafón	12	0,89%
	Inspección y vigilancia	11	0,82%
	Gestión administrativa	5	0,37%
	Subsecretaría de Cobertura	3	0,22%
	Gestión Organizacional	2	0,15%
	Planeación Educativa	2	0,15%
Oficina Jurídica	1	0,07%	
Total Pendiente		1.347	100%

Tabla 44: Radicados Totales pendientes por Área y peso porcentual

La **Tabla 44** es el reflejo de la situación a 31 de diciembre de 2020 de los radicados pendientes por responder; donde el 30.51% corresponden al área de Nómina, y el 87.38% a otras áreas de la Subsecretaria Administrativa y Financiera distribuido en Nómina, Prestaciones Sociales Primordialmente, pero que sin embargo está Personal, Talento Humano, Financiera y Planta que también aportan en mediana media a ese gran total de 1.347 radicados pendientes de responder.

De otro lado está la Subsecretaria de Calidad Educativa que aporta el 7.42% 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 dos personas; Roberto Arturo Manzano Jaramillo y Sonia Camacho Camacho.

Las demás áreas que se visualizan en la Tabla 44 en su gran mayoría corresponden a radicados del mes de diciembre y que se encuentran dentro de los tiempos para responder.

Áreas	Pendientes	% Pendientes	Vencidos	% vencidos
Oficina Jurídica	1	0,07%	1	100,00%
Nómina	411	30,51%	286	69,59%
Subsecretaría Administrativa y Financiera	15	1,11%	10	66,67%
Prestaciones sociales	242	17,97%	158	65,29%
Gestión Organizacional	2	0,15%	1	50,00%
Personal	203	15,07%	44	21,67%
Inspección y vigilancia	11	0,82%	2	18,18%
Talento Humano	122	9,06%	17	13,93%
Planta	87	6,46%	11	12,64%
Subsecretaría de Calidad Educativa	100	7,42%	5	5,00%
Financiera	112	8,31%	2	1,79%
Atención al Ciudadano	19	1,41%	0	0,00%
Escalafón	12	0,89%	0	0,00%
Gestión administrativa	5	0,37%	0	0,00%
Subsecretaría de Cobertura	3	0,22%	0	0,00%
Planeación educativa	2	0,15%	0	0,00%
Total	1.347	100%		

Tabla 45: Radicados Totales pendientes por Área y peso porcentual

De la Tabla 45 se analiza que la Oficina Jurídica a corte de este informe, 31 de diciembre de 2020, del total de radicados pendientes de responder que equivale a uno, se encontró uno vencido, razón por la cual aparece “% **de vencidos**” 100,00%, sin embargo lo importante y necesario de implementar un plan de contingencia inmediatamente es con el área de **Nómina y Prestaciones Sociales** porque el total de “% **vencidos**” es el 69.59% y 65.29% respectivamente, equivalentes a 286 de 411 radicados pendientes y 158 de 242 radicados pendientes.

Así mismo, pero en menor proporción se encuentra el área de Personal, que de 203 radicados pendientes, tiene 44 vencidos para un “% **vencidos**” de 21.67%, Talento Humano de 122 radicados pendientes tiene 17 vencidos equivalentes a “% **vencidos**” 13.93% y Planta de 87 radicados pendientes, 11 vencidos para un “% **vencidos**” de 12.64%.

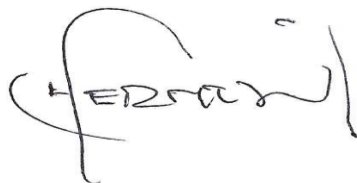
La Subsecretaría de Calidad con un 5% de radicados vencidos corresponde a 5 radicados de los 100 pendientes por responder.

RECOMENDACIONES, ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- 1) Teniendo en cuenta los datos que se presentan en el presente informe, se recomienda prioritariamente el compromiso decidido de la Subsecretaria Administrativa y Financiera para que en unión de los Líderes de Procesos de Nómina y Prestaciones Sociales se inicie un plan contingencia basado en el análisis y búsqueda de la causa raíz de tener la cantidad de radicados pendientes que ascienden al 48.48% del total de radicados pendientes para la Secretaria de Educación y que a su vez estas dos áreas tienen vencidos a la fecha el 69.59% y 65.29% respectivamente, respecto de los radicados pendientes que tiene cada área como se evidencia en la Tabla 44 y 45.
- 2) La siguiente recomendación es: con base en lo establecido en el análisis realizado a las causas por las cuales no se le ha dado respuesta a los radicados pendientes y vencidos de las áreas de Nómina y Prestaciones Sociales, implementar el plan para garantizar los recursos necesarios de personal, técnicos y de procedimientos para que a partir de enero de 2021 esas áreas no dejen acumular tanto radicado sin respuesta de fondo y para que sean respondidas dentro de los tiempos que contempla la Ley, las directrices del Ministerio de Educación y las propias de la Gobernación del Valle del Cauca.
- 3) Una tercera recomendación corresponde a concientizar por medio de charlas, capacitaciones a los líderes y personal de las áreas de: Personal, Talento Humano, Planta, Nómina; con el fin de prever los periodos de recepción de radicados en masa como lo fue durante este año temas de evaluaciones de desempeño, Peticiones por primas académicas, convocatorias de traslados; para que se implemente con anticipación el plan contingencia y así responder a esa necesidad dentro de los tiempos establecidos, evitando el incremento de radicados sin respuesta dentro de los tiempos preestablecidos.
- 4) A la Subsecretaria de Calidad Educativa se recomienda hacer un estricto seguimiento y control a los funcionarios/contratistas de esa subsecretaria para que respondan los radicados en tiempos ya que se evidencia casos puntuales en los que luego de varios llamados para que sean respondidos los radicados, no ha sido posible lograrlo.
- 5) Se reitera la recomendación de poner en marcha el procedimiento expuesto en comité técnico sobre expedición de constancia o paz y salvo, al personal retirado o trasladado a otras dependencias, o que cambian de funciones para que los radicados a cargo de ellos sean finalizados, antes de hacerse efectivo su retiro.
- 6) Continuar con las reuniones de seguimiento aplicando el Acta de tal manera que sea efectivo el compromiso de disminuir radicados pendientes de responder por parte de los Líderes de procesos y en el caso que sea necesario directamente con el funcionario/contratista.

- 7) Insistir en lo solicitado en comunicación 1.210.10 – 555531 dirigida al Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión de la Secretaría General de la Gobernación del Valle del Cauca, sobre la propuesta de dejar el manejo de los usuarios correspondientes a la secretaría de educación en lo concerniente a la recuperación de contraseñas, activar e inactivar usuarios y conformación de grupos de trabajo en el aplicativo SADE, a la Secretaría de Educación, específicamente en la Oficina de Atención al Ciudadano, con el propósito de agilizar el trámite de asignación e inactivación de USUARIO y CONTRASEÑA.
- 8) Continuar con las mesas de trabajo con los administradores de los aplicativos SADE y PQRSD o sede virtual para unificar criterios de asignación de radicados y unificación de los criterios de parametrización de los aplicativos.
- 9) Reasignar a los Líderes de Procesos los radicados sin respuesta dejados por los contratistas que estuvieron hasta el 31 de diciembre de 2020, para que sean finalizados.

Atentamente,



HÉCTOR HERNÁN MESA VÁSQUEZ
Líder Oficina de Atención al Ciudadano

Enero 18 de 2021