



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**
Secretaría de Educación

INFORME MENSUAL DE LOS APLICATIVOS SADE-SAC y SEDE ELECTRONICA DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL 1 DE ENERO 2020 A 31 DE AGOSTO 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 Secretaría 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

COMPOSICION SADE AL 31 DE AGOSTO DE 2021		
Estado	Cantidad	%
Archivado	10.829	97,04%
Activos	330	2,96%
Inactivo	0	0,00%
TOTAL	11.159	100,00%

Tabla 1: Composición radicados SADE

Según la Tabla 1, El aplicativo SADE refleja de diciembre 2020 y hasta el 31 de agosto de 2021 un acumulado de 11.159 radicados, un incremento de 544 radicados, comparado con los 10.615 que había al 31 de julio 2021.

El aplicativo SADE respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Archivado, Activos e inactivo), evidenciándose que el 97.04% están archivados, equivalente a 10.829 radicados.

De la Tabla 1 se observa que los radicados ACTIVOS en el SADE, y que equivalen a **330**, si se comparan con los 491 que existían al 31 de julio 2021; resulta una disminución de **161** radicados.

Los asuntos más representativos son Solicitudes de Certificaciones de Tiempo de Servicios y Certificación Salarial, DERECHOS DE PETICIÓN por Cesantías Parciales, Cesantías Definitivas, solicitud de traslado; 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 **Personal** con 46, siendo lo más crítico los correspondientes a vencidos y que ascienden a 3.

También resalta el caso del área de **Nómina**, ya que, aunque tiene menos radicados pendientes de responder con 38, posee 3 radicados vencidos.

Área	2020	2021							TOTAL
	mar	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	
Personal	0	0	0	1	2	0	4	4	46
Nomina	0	0	0	0	1	2	5	11	38
Prestaciones Sociales-Docentes	1	1	1	4	12	8	22	65	31
Talento Humano	0	0	0	0	0	0	1	2	15

Financiero	0	0	0	0	0	0	0	3	6
Escalafón	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Atención Al Ciudadano	0	0	0	2	0	0	0	0	4
Planta	0	0	0	0	0	1	0	1	4
Gestión Administrativa	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Prestaciones Sociales-Administrativos	0	0	0	0	6	0	1	4	3
Subsecretaria De Calidad Educativa	0	0	0	1	0	0	2	0	3
Inspección Y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Subsecretaria De Cobertura Educativa	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Despacho Secretaria De Educación	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Servicios Informáticos	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Sub. Gestión Administrativa Y Financiera	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Jurídico	0	0	0	0	0	0	1	0	0
TOTAL	1	1	1	8	21	11	38	90	165

Tabla 2: Radicados SADE ACTIVOS mes a mes por Dependencia

El área de **Prestaciones Sociales Docentes** sigue en su orden con mayor número de radicados pendientes de responder con 31, de los cuales 27 están vencidos.

Luego sigue Prestaciones Sociales -Administrativos con 12.

De ahí en adelante se destacan Subsecretaria de Calidad Educativa, Atención al Ciudadano y Talento Humano por tener radicados vencidos, con la aclaración que los asignados a Atención al Ciudadano es un error presentado en el aplicativo SADE porque asignó esos radicados a funcionarios de esta oficina sin ser los competentes para dar respuesta, de lo cual ya se envió el radicado SADE 593146 solicitando la corrección.

Por último, se tiene Contratista, Inspección y Vigilancia, Jurídica y Subsecretaria de Cobertura con un radicado y todos dentro de los tiempos de Ley para responder.

Áreas como Comunicaciones, Gestión Organizacional, Servicios Informáticos, Planeación Educativa, Despacho, Escalafón 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 mayo 2021 y que ascienden a 60; distribuidos en las áreas de **Prestaciones Sociales-Docentes**, entre las más representativas.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2020	2021							TOTAL
	mar	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	
Paola Andrea Valencia Henao	0	0	0	0	0	1	52	12	65
Daysi Lorena Galindez	0	0	0	1	2	5	7	33	48
Rodrigo Javier Jiménez León	0	0	4	11	7	13	2	2	39
María Fernanda García Echeverry	0	0	0	0	0	0	0	38	38
Jonathan Grain Álvarez	0	0	0	6	0	1	4	3	14
German David Torres Vivero	1	1	0	0	0	1	1	6	10
Gustavo Hernando Martínez Molano	0	0	0	1	0	3	4	2	10
Juan Felipe Palacio Bedoya	0	0	0	0	0	2	3	5	10

Tabla 3: funcionarios con SADE ACTIVOS más antiguos

De la Tabla 3 se visualiza que, el funcionario con mayor número de radicados es Paola Andrea Valencia Henao, del área de Prestaciones Sociales con **65** radicados pendientes de responder y de los cuales 53 están vencidos, correspondientes a los meses de junio, julio de 2021.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2020	2021							TOTAL
	mar	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	
Fred José Quintero Palomeque	0	0	0	0	0	0	3	4	7
Gustavo Adrian Ospina Rincon	0	0	0	0	0	0	3	4	7
Paola Tatiana Ortiz Pineda	0	0	0	0	0	0	0	7	7
Angie Yulieth Ospina Pérez	0	0	2	0	0	0	0	4	6
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	0	0	0	0	1	0	1	4	6
Cinthia Darling Jiménez	0	0	1	2	0	0	1	1	5
Eduardo Antonio Gómez Salcedo	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Juan Sebastián Carvajal Ramírez	0	0	0	0	0	0	1	4	5
Luz Estella Henao Cortez	0	0	0	0	0	1	1	3	5
Sandra Milena Cerón	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Yazmin Álzate Urrea	0	0	0	0	1	3	0	0	4
Ana Milena Ortiz Sánchez	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Celiar Aníbal Forero	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Juliana Mera González	0	0	0	0	0	0	0	2	2
María Fernanda Bejarano Quintero	0	0	0	0	0	0	0	2	2
María Oliva Gómez Valencia	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Paola Andrea Balanta Riascos	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Paola Andrea Vélez Martínez	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Sara Diana Urbano	0	0	1	0	0	1	0	0	2

Tabla 4: funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

La Tabla 4 relaciona los funcionarios/contratistas con radicados pendientes de responder y vencidos, entre 7 y 2, evidenciándose que cada vez son más funcionarios/contratistas con menos radicados pendientes y vencidos.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2020	2021							TOTAL
	mar	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	
Adriana Pérez Bolaños	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Álvaro José Zuluaga Cardona	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Anny Elizabeth Mosquera Zúñiga	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Cristhian Rodríguez Tapia	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Dalis Licet González López	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Hernando Benítez Gómez	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Jenny Tatiana Barbosa Restrepo	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Jimmy Montañez Gaviria	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Lina María Peña Toro	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Luis Fernando Saavedra Prado	0	0	0	0	0	0	0	1	1
María Eugenia Tascon Hurtado	0	0	0	0	0	0	0	1	1
María Isabel Hernández Jaramillo	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Miguel Ángel Charria	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oscar Eduardo Paz Ruiz	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Roberto Arturo Manzano Jaramillo	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Rubén Darío López Titimbo	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Zulma López Ordoñez	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Tabla 5: funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

La Tabla 5 muestra el listado de funcionarios/contratistas con un (1) radicado pendiente de responder, y también vencidos como es el caso de Adriana Pérez Bolaños, entre los más relevantes, 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: Álvaro José Zuluaga, Jenny Tatiana Barbosa, Jimmy Montañez, Lina María Peña Toro, Luis Fernando Saavedra, María Eugenia Tascón, María Isabel Hernández, Oscar Eduardo Paz, Zulma López.

Área	Acción Tutela	Derecho Petición	Generales-Recibido	Otros	Recursos	TOTAL
Personal	1	230	2255	9	1	2.496
Talento Humano	1	45	1772	0	0	1.818
Nomina	1	273	1492	7	1	1.774
Prestaciones Sociales-Docentes	0	277	1226	89	23	1.615
Planta	0	74	911	2	0	987
Gestión Administrativa	0	10	284	1	0	295
Financiero	0	130	126	0	0	256
Escalafón	0	9	226	4	0	239
Subsecretaria De Cobertura Educativa	0	7	226	0	0	233
Prestaciones Sociales-Administrativos	0	34	191	6	1	232
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	42	5	106	0	0	153
Inspección Y Vigilancia	0	23	123	2	0	148
Subsecretaria De Calidad Educativa	0	3	123	0	1	127
Jurídico	27	0	46	0	0	73
Despacho	0	1	70	1	0	72
Atención Al Ciudadano	0	3	36	1	0	40
Gestión Organizacional	0	0	20	0	0	20
Planeación Educativa	0	0	14	0	0	14
Contratista	0	1	8	0	0	9
Servicios Informáticos	0	2	6	1	0	9
Comunicación	0	0	3	0	0	3
TOTAL	72	1.127	9.264	123	27	10.613

Tabla 6: Total Radicados SADE por Grupo y Dependencia

De la Tabla 6 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 23 recursos para el área de Prestaciones Sociales Docentes, Personal 1, Nómina, Prestaciones Sociales Administrativos 1 y 1 de la Subsecretaria de Calidad Educativa. También se encuentran 1.127 derechos de petición, 9264 generales recibidos, 123 otros y 72 Acciones de tutelas.

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 A AGOSTO 31 DE 2021

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%
Jun	454	238	52,40%
Jul	562	214	38,08%
Ago	644	408	63,35%

Tabla 7: Radicados SADE y PQRS mes a mes ingresados y respondidos dentro del mismo mes



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



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**
Secretaría de Educación

En el Grafico 1, se presenta el porcentaje mensual de radicados respondidos, correspondientes al aplicativo SADE y la sede electrónica PQRS, de tal manera que del total de radicados ingresados en el mes de agosto 2021 y que fueron 644, se respondieron por el mismo mes 408, AUMENTANDO 25.27 puntos porcentuales la cantidad de radicados respondidos, comparado con el mes de julio de 2021 y que fue del 38.1%.

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, por lo menos si debe ser igual o superior al 50%.

2) APLICATIVO SAC

COMPOSICION SAC ENERO 2021 AL 31 DE AGOSTO DE 2021		
Estado	Cantidad	%
Asignado	2133	12,96%
En trámite	26	0,16%
Finalizado	14.301	86,88%
TOTAL	16.460	100,00%

Tabla 8: Cantidad de radicados SAC por estado

Según la Tabla 8, El aplicativo SAC es el que más radicados ha recepcionado trámites, consultas, sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones en la Secretaria de Educación del Valle del Cauca con el 55,21% al mes de agosto 2021, de tal manera que para las áreas de la Secretaria de Educación, el acumulado al 31 de agosto de 2021 es de 16.460 de los cuales 14.301 han sido finalizados, equivalentes al 86.88%, **2.159** siguen pendientes de responder ya sea porque están asignados o en trámite; para un equivalente del 13.12%.

Áreas	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Archivado	TOTAL
Prestaciones Sociales - Docentes	1.678	15	1.693	3.634	5.327
Personal	263	3	266	3.756	4.022
Talento Humano	40	4	44	2.641	2.685
Nómina	38	0	38	1.073	1.111
Escalafón	37	0	37	580	617
Planta	33	0	33	1.103	1.136
Prestaciones Sociales - Administrativos	14	1	15	44	59
Subsecretaria De Calidad Educativa	8	1	9	140	149
Gestión Administrativa	5	1	6	114	120
Inspección Y Vigilancia	6	0	6	325	331
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	4	0	4	40	44
Financiero	3	0	3	130	133
Despacho Secretaria De Educación	2	0	2	3	5
Subsecretaria De Cobertura Educativa	1	1	2	118	120
Servicios Informáticos	1	0	1	269	270

Tabla 9: Cantidad de radicados SAC pendientes de respuesta por Dependencia

En la Tabla 9 se observa las áreas con mayor número de radicados SAC pendientes de responder desde el 1 de enero de 2021 al 31 de agosto de 2021, siendo el área de Prestaciones sociales-docentes la que más radicados pendientes tiene por responder; es así como del total de radicados para esa área (5.327), ha finalizado 3.634 y quedan **1.693** pendientes de responder.

En su orden siguen las áreas de Personal 266, Talento Humano 44, Nómina 38, Escalafón 37, Planta 33, Prestaciones Sociales Administrativos 15, entre los más relevantes.

Seguidamente se encuentra Subsecretaria de Calidad Educativa con 9, Gestión Administrativa 6, Inspección y Vigilancia 6, Subsecretaria Administrativa y Financiera 4, Financiera 3, Despacho 2, Subsecretaria de Cobertura 2 y Servicios Informáticos 1.

Áreas	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Archivado	TOTAL
Atención Al Ciudadano	0	0	0	239	239
Comunicación	0	0	0	6	6
Gestión Organizacional	0	0	0	1	1
Jurídico	0	0	0	13	13
Planeación	0	0	0	6	6
Atención Al Ciudadano	0	0	0	66	66
TOTAL					

Tabla 10: Áreas con cero radicados SAC pendientes de respuesta

En la Tabla 10 se evidencia las áreas con cero radicados pendientes de responder.

Áreas	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Archivado	TOTAL	% Pendiente	% Archivado
Despacho Secretaria De Educación	2	0	2	3	5	40,00%	60,00%
Prestaciones Sociales - Docentes	1.678	15	1.693	3.634	5.327	31,78%	68,22%
Prestaciones Sociales - Administrativos	14	1	15	44	59	25,42%	74,58%

Tabla 11: Dependencias con porcentajes de radicados SAC pendientes

De la Tabla 11 se observa que las áreas de Despacho con 40.00%, Prestaciones Sociales-Docentes 31,78%, Prestaciones Sociales- Administrativos 25,42%; son las que mayor porcentaje de radicados PENDIENTES de responder tienen.

Áreas	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Archivado	TOTAL	% Pendiente	% Archivado
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	4	0	4	40	44	9,09%	90,91%
Personal	263	3	266	3.756	4.022	6,61%	93,39%
Subsecretaria De Calidad Educativa	8	1	9	140	149	6,04%	93,96%
Escalafón	37	0	37	580	617	6,00%	94,00%
Gestión Administrativa	5	1	6	114	120	5,00%	95,00%

Nómina	38	0	38	1.073	1.111	3,42%	96,58%
Planta	33	0	33	1.103	1.136	2,90%	97,10%
Financiero	3	0	3	130	133	2,26%	97,74%
Inspección Y Vigilancia	6	0	6	325	331	1,81%	98,19%
Subsecretaria De Cobertura Educativa	1	1	2	118	120	1,67%	98,33%
Talento Humano	40	4	44	2.641	2.685	1,64%	98,36%
Servicios Informáticos	1	0	1	269	270	0,37%	99,63%

Tabla 12: Dependencias con porcentajes de radicados SAC pendientes entre 9.09% y 0.37%

De Tabla 12 se evidencia las áreas de: Subsecretaria Gestión Activa y Financiera 9.09%, Personal 6.61%, Subsecretaria de Calidad 6.04%, Escalafón 6.00%, Gestión Administrativa 5.00%, Nómina 3.42%, Planta 2.90%, Financiero 2.26%, Inspección y Vigilancia 1.81%, Subsecretaria de Cobertura Educativa 1.67%, Talento Humano 1.64% y Servicios Informáticos 0.37%; las cuales tienen porcentajes de radicados PENDIENTES de responder mínimos, comparados con los tres primeros, sin embargo, es necesario que sean finalizados de fondo.

Áreas	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Archivado	TOTAL	% Pendiente	% Archivado
Atención Al Ciudadano	0	0	0	239	239	0	2
Comunicación	0	0	0	6	6	0	0
Gestión Organizacional	0	0	0	1	1	0	0
Jurídico	0	0	0	13	13	0	0
Planeación	0	0	0	6	6	0	0
Atención Al Ciudadano	0	0	0	66	66	0	0
TOTAL	2.133	26	2.159	14.301	16.460	1	16

Tabla 13: Dependencias con porcentajes de radicados SAC pendientes en 0%

De la Tabla 13 se observa las áreas que tienen 0% radicados pendientes de responder.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2021							TOTAL
	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	
German David Torres Vivero	0	0	0	0	0	293	344	637
Carolina Viviana Sánchez Casanova	0	0	0	0	0	0	381	381
Jenny Fernanda Bahamon Gómez	0	0	0	0	0	0	324	324
Zulma López Ordoñez	0	0	0	0	0	2	289	291
Diana Marcela Diaz Tamayo	0	0	0	0	7	4	129	140

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

De la Tabla 14 se observa los funcionarios/contratistas con mayor número de radicados pendientes de responder por el aplicativo SAC, enfatizando en los casos donde se encuentra radicados vencidos, casos como el de Germán David Torres Vivero, Zulma López Ordoñez y Diana Marcela Díaz Tamayo.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2021							TOTAL
	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	
Eduardo Gómez Salcedo	0	0	0	0	0	0	37	37
Daysi Lorena Galíndez Zapata	1	1	1	0	0	5	27	35
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	0	1	0	0	1	0	31	33
Paola Andrea Liz Lasso	0	0	1	0	4	11	16	32
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	0	0	0	0	0	8	21	29
María Fernanda Bejarano Quintero	0	0	0	0	0	0	29	29
María Patricia Fernández Prada	0	0	1	0	0	2	15	18
Paola Andrea Montaña Urbano	0	0	0	0	0	4	13	17
Paola Tatiana Ortiz Pineda	0	0	0	0	0	1	15	16
Juan Camilo Rayo Rosero	0	0	0	0	0	0	13	13
Jonathan Grain Álvarez	0	0	0	0	0	0	12	12
Yazmin Álzate Urrea	0	0	0	0	0	4	8	12
Paola Andrea Balanta Riascos	0	0	1	3	5	0	1	10

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

En la Tabla 15 se puede evidenciar igualmente radicados pendientes y VENCIDOS como es el caso de Daysi Lorena Galíndez Zapata y Paola Andrea Liz Lasso, Luis Alberto Monsalve entre los más relevantes, así como también los que tienen radicados únicamente PENDIENTES entre 37 y 10.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2021							TOTAL
	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	
Adriana Morera Osorio	0	0	0	0	0	0	9	9
María Fernanda García Echeverry	0	0	0	0	0	0	8	8
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	0	0	0	0	0	2	5	7
Diego Fernando Pinchao Flórez	0	0	0	0	0	0	7	7
Álvaro Zuluaga Cardona	0	0	0	0	0	0	5	5
Lina María Peña Toro	0	0	0	0	1	2	1	4
Luz Alba Quiceno López	0	0	0	2	0	1	1	4
Miguel Ángel Charria Charria	0	0	0	0	0	0	4	4
Rubén Darío López Titimbo	0	0	1	0	1	2	0	4
Alejandro Fossi Falla	0	0	0	0	0	1	2	3

Celiar Aníbal Forero	0	0	0	0	0	0	3	3
Gustavo Adrian Ospina Rincon	0	0	0	0	0	3	0	3
María De Los Ángeles Navarrete Fernández	0	0	0	0	0	0	3	3
Roberto Arturo Manzano Jaramillo	2	0	0	0	0	0	1	3
Sandra Milena Cerón Jara	0	0	0	0	0	0	3	3
Carlos Alberto Ballesteros Rayo	0	0	0	0	0	1	1	2
María Eugenia Tascón Hurtado	0	0	0	0	0	0	2	2
María Isabel Hernández Jaramillo	0	0	0	0	0	0	2	2
Martha Lucia Orozco	0	0	0	0	0	0	2	2
Rodrigo Javier Jiménez León	0	0	0	1	1	0	0	2
Sara Diana Urbano Burbano	1	1	0	0	0	0	0	2
Sullenny Sarmiento Meneses	0	0	0	0	0	0	2	2
Carmen Eugenia García Astudillo	0	0	0	0	0	0	1	1
Cristhian Rodríguez Tapia	0	0	0	0	0	0	1	1
Heriberto Navia Meneses	0	0	0	0	0	0	1	1
Juan Carlos Montoya Martínez	0	0	0	0	0	0	1	1
Leonel Eduardo Bonilla Sánchez	0	0	0	0	0	0	1	1
Lucy Constanza Estrada Mena	0	0	0	0	0	1	0	1
Luis Fernando Saavedra	0	0	0	0	0	0	1	1
María Del Pilar Valencia Gálvez	0	0	0	0	0	0	1	1
Oberney Yagari González	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	4	3	5	6	20	347	1.774	2.159

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

En la Tabla 16 se puede ver los funcionarios/contratistas con radicados VENCIDOS y pendientes de responder en cantidad de entre 9 y 1, teniendo en cuenta que existen algunos de los funcionarios/contratistas vencidos como es el caso de Cindy Michelle Jaimes, Lina María Peña, Luz Alba Quiceno, Rubén Darío López, Alejandro Fossi, Gustavo Ospina, Roberto Arturo Manzano, Carlos Alberto Ballesteros, Rodrigo Jiménez, Sara Diana Urbano, Lucy Constanza Estrada; entre los más representativos.

Funcionario/Contratista	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Finalizado	TOTAL	% Pendiente	% Finalizado
German David Torres Vivero	637	0	637	192	829	29,50	1,34
Carolina Viviana Sánchez Casanova	381	0	381	0	381	17,65	0,00
Jenny Fernanda Bahamon Gómez	324	0	324	0	324	15,01	0,00
Zulma López Ordoñez	280	11	291	599	890	13,48	4,19

Tabla 17: % de Radicados SAC pendientes por funcionario

En la Tabla 17 se evidencia el funcionario/contratista que porcentualmente tienen PENDIENTE de responder el 29,50% de los radicados asignados y en trámite, en el aplicativo SAC, correspondientes al periodo analizado; enero 1 de 2021 al 31 de agosto de 2021, siendo Germán David Torres, seguido de Carolina Viviana Sánchez con 17,65%, Jenny Fernanda Bahamon 15.01%, Zulma López 13.48%.

Funcionario/Contratista	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Finalizado	TOTAL	% Pendiente	% Finalizado
Diana Marcela Díaz Tamayo	140	0	140	1285	1425	6,48	8,99
Eduardo Gómez Salcedo	37	0	37	510	547	1,71	3,57
Daysi Lorena Galíndez Zapata	35	0	35	992	1027	1,62	6,94
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	33	0	33	968	1001	1,53	6,77
Paola Andrea Liz Lasso	32	0	32	73	105	1,48	0,51
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	27	2	29	116	145	1,34	0,81
María Fernanda Bejarano Quintero	29	0	29	739	768	1,34	5,17

Tabla 18: % de Radicados SAC pendientes por funcionario

De la Tabla 18 resalta los funcionarios/contratistas con radicados PENDIENTES de responder entre el 6,48% y 1,34% en el aplicativo SAC.

Funcionario/Contratista	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Finalizado	TOTAL	% Pendiente	% Finalizado
María Patricia Fernández Prada	17	1	18	260	278	0,83	1,82
Paola Andrea Montaña Urbano	17	0	17	24	41	0,79	0,17
Paola Tatiana Ortiz Pineda	16	0	16	1015	1031	0,74	7,10
Juan Camilo Rayo Rosero	13	0	13	59	72	0,60	0,41
Jonathan Grain Álvarez	12	0	12	453	465	0,56	3,17
Yazmin Álzate Urrea	9	3	12	8	20	0,56	0,06
Paola Andrea Balanta Riascos	10	0	10	57	67	0,46	0,40
Adriana Morera Osorio	9	0	9	59	68	0,42	0,41
María Fernanda García Echeverry	8	0	8	458	466	0,37	3,20
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	7	0	7	120	127	0,32	0,84
Diego Fernando Pinchao Flórez	7	0	7	0	7	0,32	0,00
Álvaro Zuluaga Cardona	5	0	5	112	117	0,23	0,78
Lina María Peña Toro	4	0	4	2	6	0,19	0,01
Luz Alba Quiceno López	0	4	4	1	5	0,19	0,01
Miguel Ángel Charria Charria	4	0	4	8	12	0,19	0,06
Rubén Darío López Titimbo	4	0	4	2	6	0,19	0,01
Alejandro Fossi Falla	3	0	3	97	100	0,14	0,68
Celiar Aníbal Forero	3	0	3	184	187	0,14	1,29
Gustavo Adrian Ospina Rincon	3	0	3	24	27	0,14	0,17
María De Los Ángeles Navarrete	3	0	3	73	76	0,14	0,51
Roberto Arturo Manzano Jaramillo	3	0	3	88	91	0,14	0,62

Sandra Milena Cerón Jara	3	0	3	28	31	0,14	0,20
Carlos Alberto Ballesteros Rayo	2	0	2	0	2	0,09	0,00
María Eugenia Tascón Hurtado	2	0	2	121	123	0,09	0,85
María Isabel Hernández Jaramillo	2	0	2	1	3	0,09	0,01
Martha Lucia Orozco	2	0	2	18	20	0,09	0,13
Rodrigo Javier Jiménez León	1	1	2	506	508	0,09	3,54
Sara Diana Urbano Burbano	1	1	2	6	8	0,09	0,04
Sullenny Sarmiento Meneses	2	0	2	76	78	0,09	0,53
Carmen Eugenia García Astudillo	0	1	1	5	6	0,05	0,03
Cristhian Rodríguez Tapia	1	0	1	2	3	0,05	0,01
Heriberto Navia Meneses	1	0	1	66	67	0,05	0,46
Juan Carlos Montoya Martínez	1	0	1	20	21	0,05	0,14
Leonel Eduardo Bonilla Sánchez	0	1	1	0	1	0,05	0,00
Lucy Constanza Estrada Mena	0	1	1	9	10	0,05	0,06
Luis Fernando Saavedra	1	0	1	48	49	0,05	0,34
María Del Pilar Valencia Gálvez	1	0	1	56	57	0,05	0,39
Oberney Yagari González	1	0	1	107	108	0,05	0,75

Tabla 19: % de Radicados SAC pendientes por funcionario

De la Tabla 19 se observa los funcionarios/contratistas con un porcentaje de radicados PENDIENTES de responder que oscila entre el 0,83 y el 0,05%.

Funcionario/Contratista	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Finalizado	TOTAL	% Pendiente	% Finalizado
Albeiro Pescador	0	0	0	3	3	0,00	0,02
Alexandra Abadía Campo	0	0	0	232	232	0,00	1,62
Alexandra Álzate Espinal	0	0	0	19	19	0,00	0,13
Álvaro Rodríguez Coral	0	0	0	2	2	0,00	0,01
Amalfi Liliana Grueso Estacio	0	0	0	9	9	0,00	0,06
Ana Milena Ortiz	0	0	0	32	32	0,00	0,22
Andrés Hernando Aristizábal Montufar	0	0	0	3	3	0,00	0,02
Angy Viviana Gómez Marín	0	0	0	320	320	0,00	2,24
Aura Myriam Pachichana	0	0	0	21	21	0,00	0,15
Carlos Alberto Aponte Tamayo	0	0	0	91	91	0,00	0,64
Carlos Alberto Hurtado Quintero	0	0	0	3	3	0,00	0,02
Carlos Horacio Hernández Triana	0	0	0	152	152	0,00	1,06
Carolina Duque Giraldo	0	0	0	397	397	0,00	2,78
Catherine Estefanny Realpe Ordoñez	0	0	0	1	1	0,00	0,01
Consuelo Riascos R	0	0	0	70	70	0,00	0,49
Damaris Moreno Portilla	0	0	0	26	26	0,00	0,18

Diana Marcela Pipicano Gómez	0	0	0	453	453	0,00	3,17
Diego Varela Martínez	0	0	0	307	307	0,00	2,15
Dorys Calderón Giraldo	0	0	0	44	44	0,00	0,31
Edna Magaly Ayala Hernández	0	0	0	6	6	0,00	0,04
Eduardo Andrés Santacruz Benítez	0	0	0	1	1	0,00	0,01
Edwin Vallejo Santacruz	0	0	0	12	12	0,00	0,08
Eligio Antonio Padilla Garizado	0	0	0	7	7	0,00	0,05
Elizabeth García Velandia	0	0	0	5	5	0,00	0,03
Elsy Constanza Llanos Libreros	0	0	0	2	2	0,00	0,01
Fred José Quintero Palomeque	0	0	0	24	24	0,00	0,17
Gloria Stella Toledo Gironza	0	0	0	2	2	0,00	0,01
Gustavo Adolfo Constain Ruales	0	0	0	151	151	0,00	1,06
Hector Fabio Llanos García	0	0	0	30	30	0,00	0,21
Hector Hernan Mesa Vasquez	0	0	0	281	281	0,00	1,96
Heriberto Millán Acevedo	0	0	0	1	1	0,00	0,01
Hugo Fagua Aguillón	0	0	0	1	1	0,00	0,01
Janneth Susana Salazar Viuche	0	0	0	68	68	0,00	0,48
Jenny Tatiana Barbosa Restrepo	0	0	0	38	38	0,00	0,27
Jimmy Montañez Gaviria	0	0	0	28	28	0,00	0,20
Juan Carlos Borrero López	0	0	0	10	10	0,00	0,07
Juliana Mera González	0	0	0	58	58	0,00	0,41
Katherine Escobar Solís	0	0	0	584	584	0,00	4,08
Ligia Jimena Gómez Lasso	0	0	0	2	2	0,00	0,01
Ligia María Burgos Figueroa	0	0	0	8	8	0,00	0,06
Liliana Del Socorro Mier Ángel	0	0	0	1	1	0,00	0,01
Lisette Joana Osorio Torres	0	0	0	16	16	0,00	0,11
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez	0	0	0	1	1	0,00	0,01
Luz Dary Minota Álvarez	0	0	0	160	160	0,00	1,12
Luz Janeth Carrillo De Cruz	0	0	0	6	6	0,00	0,04
Luz Miryam Fernández Velasco	0	0	0	1	1	0,00	0,01
Luz Stella Giraldo Gómez	0	0	0	10	10	0,00	0,07
Luz Stella Henao Cortes	0	0	0	68	68	0,00	0,48
Lyda Andrea Cárdenas Valencia	0	0	0	18	18	0,00	0,13
María Del Carmen Bahos Ortiz	0	0	0	1	1	0,00	0,01
María Eugenia Restrepo Marín	0	0	0	3	3	0,00	0,02
María Oliva Gómez Valencia	0	0	0	23	23	0,00	0,16
María Otilia Muñoz	0	0	0	32	32	0,00	0,22
Martha Cecilia Franco Álzate	0	0	0	2	2	0,00	0,01
Martha Nidia García Cañas	0	0	0	10	10	0,00	0,07

Martha Yaneth Morales Idárraga	0	0	0	283	283	0,00	1,98
Nazly Romero Zamorano	0	0	0	41	41	0,00	0,29
Néstor Hernán Sánchez Valencia	0	0	0	33	33	0,00	0,23
Néstor Torres Mazuera	0	0	0	259	259	0,00	1,81
Omar David Castelblanco Suarez	0	0	0	4	4	0,00	0,03
Orlando Mellizo Villegas	0	0	0	12	12	0,00	0,08
Paola Andrea Alfonso Jiménez	0	0	0	1	1	0,00	0,01
Patricia Ríos López	0	0	0	1	1	0,00	0,01
Ricardo Ibáñez Maldonado	0	0	0	2	2	0,00	0,01
Sonia Camacho Camacho	0	0	0	3	3	0,00	0,02
Williams Benítez Cardozo	0	0	0	80	80	0,00	0,56
Willian Emir Mosquera Moreno	0	0	0	4	4	0,00	0,03
Wilton Arley Galíndez Salamanca	0	0	0	11	11	0,00	0,08
Xavier Gómez Rodríguez	0	0	0	64	64	0,00	0,45
TOTAL	2133	26	2159	14301	16460	100	100

Tabla 20: % de Radicados SAC pendientes por funcionario/contratista

De la Tabla 20 se ven los funcionarios/contratistas con radicados pendiente en un porcentaje de 0%, de lo que es evidente que son muchos más que en meses anteriores.

Área	2021							TOTAL	% Activos
	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago		
Prestaciones Sociales-Docentes	0	0	0	1	1	302	1.392	1.696	78,55
Personal	0	0	3	3	16	25	219	266	12,32
Talento Humano	0	0	0	2	0	6	36	44	2,04
Nomina	1	1	1	0	0	8	27	38	1,76
Escalafón	0	0	0	0	0	0	37	37	1,71
Planta	0	1	0	0	1	0	31	33	1,53
Prestaciones Sociales-Administrativos	0	0	0	0	0	0	13	13	0,60
Subsecretaria De Calidad Educativa	3	1	1	0	1	2	1	9	0,42
Gestión Administrativa	0	0	0	0	0	0	5	5	0,23
Inspección Y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	5	5	0,23
Sub. Gestión Administrativa Y Financiera	0	0	0	0	1	2	2	5	0,23
Financiero	0	0	0	0	0	1	2	3	0,14
Despacho Secretaria De Educación	0	0	0	0	0	0	2	2	0,09
Subsecretaria De Cobertura Educativa	0	0	0	0	0	1	1	2	0,09
Servicios Informáticos	0	0	0	0	0	0	1	1	0,05
TOTAL	4	3	5	6	20	347	1.774	2.159	100,00

Tabla 21: Dependencias mes a mes radicados SAC PENDIENTES

De la Tabla 21 se deduce que las áreas de Prestaciones Sociales Docentes, Personal presentan el mayor número de radicados pendientes de responder, entre los que también tienen vencidos de los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio 2021.

Adicionalmente se observa que áreas como Escalafón, Prestaciones Sociales Administrativos, Gestión Administrativa, Despacho y Servicios Informáticos; presentan radicados pendientes de responder con la aclaración que están dentro de los tiempos de Ley para responder.

Tipo de Requerimiento	Asignado	En trámite	Finalizado	TOTAL
Trámite	358	16	7.907	8.281
Petición	1.748	10	5.788	7.546
Reclamo	19	0	322	341
Queja	6	0	197	203
Sugerencia	1	0	45	46
Denuncia	0	0	28	28
Felicitaciones	1	0	14	15
TOTAL	2.133	26	14.301	16.460

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 8.281, seguido de petición con 7.546, luego reclamos con 341, queja 203, sugerencias 46, denuncias 28 y felicitaciones 15, desde enero 1 de 2021 hasta el 31 de agosto de 2021.

Eje Temático	Asignado	En trámite	Pendiente	Finalizado	TOTAL
Reclamaciones Administrativas	1.022	0	1.022	544	1.566
Trámite De Prestaciones Sociales Y Económica Ante La Fiduprevisora.	651	16	667	2.305	2.972
Certificado De Tiempo De Servicio De Docentes O Administrativos	108	0	108	1.817	1.925

Tabla 23: Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 23 se visualiza los ejes temáticos que permite clasificar el aplicativo SAC, y específicamente los radicados PENDIENTES que es la suma de los asignados y en trámite, siendo el de mayor número las RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS con 1.022.

Eje Temático	Asignado	En trámite	Pendiente	Finalizado	TOTAL
Certificación Salarial	90	2	92	1.134	1.226
Gestión Estratégica	39	2	41	1.865	1.906
Hojas De Vida (Documentación / Copias)	30	1	31	669	700
Evaluación De Desempeño	24	0	24	318	342

Solicitud De Traslado Por Permuta O Por Convocatoria.	14	0	14	307	321
Planta De Cargos	13	0	13	541	554
Solicitud De Ascenso Al Escalafón Docente Decreto 2277 De 1979. Colegios Privados	13	0	13	162	175
Valoraciones Medicas	12	0	12	30	42
Certificado Laboral	10	0	10	1.012	1.022
Cesantías Parciales O Definitivas Para Personal Administrativos	10	0	10	414	424

Tabla 24: Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 24 se observa los ejes temáticos que permite clasificar el aplicativo SAC, con radicados pendientes entre 92 y 10, siendo Certificación Laboral el mayor con 21.

Eje Temático	Asignado	En trámite	Pendiente	Finalizado	TOTAL
Novedades De Establecimientos Educativos	9	0	9	154	163
Normatividad Sector Educativo	9	0	9	95	104
Solicitud De Ascenso Al Escalafón Docente Decreto 2277 De 1979. Docentes Antiguos.	7	0	7	142	149
Inscripción Al Escalafón Docente Decreto 1278 De 2002	7	0	7	77	84
Descuento De Salarios	6	0	6	120	126
Evaluación De Periodo De Prueba	5	0	5	204	209
Certificado De Ingresos Y Retenciones	5	0	5	68	73
Bienes, Muebles E Inmuebles	5	0	5	44	49
Necesidades De Planta	4	0	4	350	354
Reconocimiento Y Pago Sobre Sueldo	4	0	4	168	172
Inconsistencias De Nomina	3	0	3	185	188
Presupuesto Fondos Servicios Educativos De le	3	0	3	62	65
Certificación De Presentación E Iniciación De Labores	3	0	3	29	32
Solicitud De Licencia, Comisiones O Permisos No Remunerados	3	0	3	23	26
Directrices Orden Nacional, Departamental Y/O Municipal.	3	0	3	20	23
Solicitud De Reunión O Citas Con Secretario De Educación.	3	0	3	4	7
Servidores Públicos Amenazados	0	3	3	1	4
Vacaciones	2	0	2	111	113
Permisos	2	0	2	39	41
Pensión De Jubilación Por Aportes	2	0	2	38	40
Embargos Judiciales	2	0	2	3	5
Contraseña Sistema Humano	1	0	1	195	196
Terceros Por Libranzas	1	0	1	107	108
Ciclo De Calidad	0	1	1	90	91
Certificación Para Bono Pensional	1	0	1	52	53
Certificado De No Exclusión En El Escalafón	1	0	1	41	42

Certificado De Historia Laboral De Directivos Docentes, Docentes O Administrativos	1	0	1	20	21
Duplicación De Diplomas Y Modificación Del Registro Del Título.	1	0	1	15	16
Contratación Directa (Procesos De Contratación)	0	1	1	8	9
Evaluación (Pruebas De Estado)	1	0	1	6	7
Certificado De Grado En El Escalafón	1	0	1	5	6
PAE- Programa De Alimentación Escolar	1	0	1	4	5
Propuestas O Pautas Publicitarias	1	0	1	0	1

Tabla 25: Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 25 se observa los ejes temáticos que permite clasificar el aplicativo SAC, con radicados pendientes entre 9 y 1, siendo novedades de Establecimientos Educativos el mayor con 9, de este grupo.

Eje Temático	Asignado	En trámite	Pendiente	Finalizado	TOTAL
(En Blanco)	0	0	0	70	70
Certificación Para Retiro De Cesantías Parciales O Definitivas De Personal Administrativo	0	0	0	65	65
Informes De Inspección Y Vigilancia	0	0	0	61	61
Solicitud De Cupos	0	0	0	46	46
Certificado De Establecimientos Educativos	0	0	0	43	43
Gestión Uso E Implementación De Las Tic-Conectividad	0	0	0	43	43
Creación Y/O Actualización En El Due De Establecimientos Educativos	0	0	0	37	37
Refrendación Certificados De Estudios	0	0	0	37	37
Infraestructura Física	0	0	0	35	35
Salud Ocupacional	0	0	0	21	21
Quejas Contra Funcionarios	0	0	0	17	17
Necesidades De Recursos Establecimientos Educativas	0	0	0	14	14
Informes De Gestión Y Reportes De Contabilidad Establecimientos Educativos.	0	0	0	13	13
Solicitud De Horas Extras	0	0	0	12	12
Certificado De No Vinculado	0	0	0	11	11
Felicitaciones	0	0	0	11	11
Ampliación Cobertura	0	0	0	10	10
Comunicaciones Ente Territorial	0	0	0	10	10
Reconocimiento De Zona De Difícil Acceso	0	0	0	10	10
Recurso De Reposición	0	0	0	10	10
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas Pecuniarios - Servicio Medico	0	0	0	8	8
Certificación De Funciones Para Docentes Y Administrativos	0	0	0	7	7

Conceptos Jurídicos Relacionados Con El Sector Educativo	0	0	0	7	7
Invitaciones	0	0	0	7	7
Liberación De Cupos	0	0	0	6	6
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas De Calidad - Biblioteca	0	0	0	6	6
Vacantes Temporales	0	0	0	6	6
Requerimientos De Información Del Ministerio De Educación	0	0	0	5	5
Investigación Y/O Experiencias Significativas	0	0	0	4	4
Paz Y Salvo	0	0	0	4	4
Procesos Judiciales	0	0	0	4	4
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas De Calidad - Directivos	0	0	0	4	4
Vacantes Definitivas	0	0	0	4	4
Becas Y Convenios.	0	0	0	3	3
Campañas	0	0	0	3	3
Incapacidades Medicas	0	0	0	3	3
Recurso De Apelación	0	0	0	3	3
Tramite De Pagos De Sentencias Judiciales	0	0	0	3	3
Validación De Colegios Técnicos	0	0	0	3	3
Bienestar	0	0	0	2	2
Bilingüismo	0	0	0	2	2
Calendario Escolar	0	0	0	2	2
Comunicaciones Sindicato	0	0	0	2	2
Desembargos	0	0	0	2	2
Estrategias Ampliación De Cobertura	0	0	0	2	2
Informes Comunidades De Minorías Étnicas	0	0	0	2	2
Informes De Directores De Núcleos.	0	0	0	2	2
Modelos Pedagógicos Flexibles	0	0	0	2	2
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas Pecuniarios - Asistencial	0	0	0	2	2
Quejas Contra Docentes	0	0	0	2	2
Retiro De Estudiantes O Traslados A Otros Establecimientos Educativos.	0	0	0	2	2
Solicitud De Actualización En El Sistema	0	0	0	2	2
Solicitudes De Indicadores De Gestión	0	0	0	2	2
Transporte Escolar	0	0	0	2	2
Tutelas - 1 Día	0	0	0	2	2
Cambio De Sede De Un Establecimiento Educativo	0	0	0	1	1
Fomento Para La Educación Superior Y Para El Trabajo	0	0	0	1	1
Hurtos A Instituciones Educativas	0	0	0	1	1
Licitaciones Públicas (Procesos De Contratación)	0	0	0	1	1

Tabla 26: Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 26 se visualiza los ejes temáticos que permite clasificar el aplicativo SAC, con radicados pendientes igual a cero (0).

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

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
55	TUMACO	537	462	86,034
56	IBAGUE	2.994	2.568	85,772
57	VALLE_DEL_CAUCA	1.401	1.174	83,797
58	CORDOBA	2.073	1.718	82,875
59	FLORIDABLANCA	821	669	81,486

Tabla 27: Puesto a Julio 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 57 con un porcentaje del 83.797%, para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, del mes de AGOSTO de 2021, SUBIENDO 8 puestos respecto al mes de julio, cuando se ocupó el puesto 68.

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

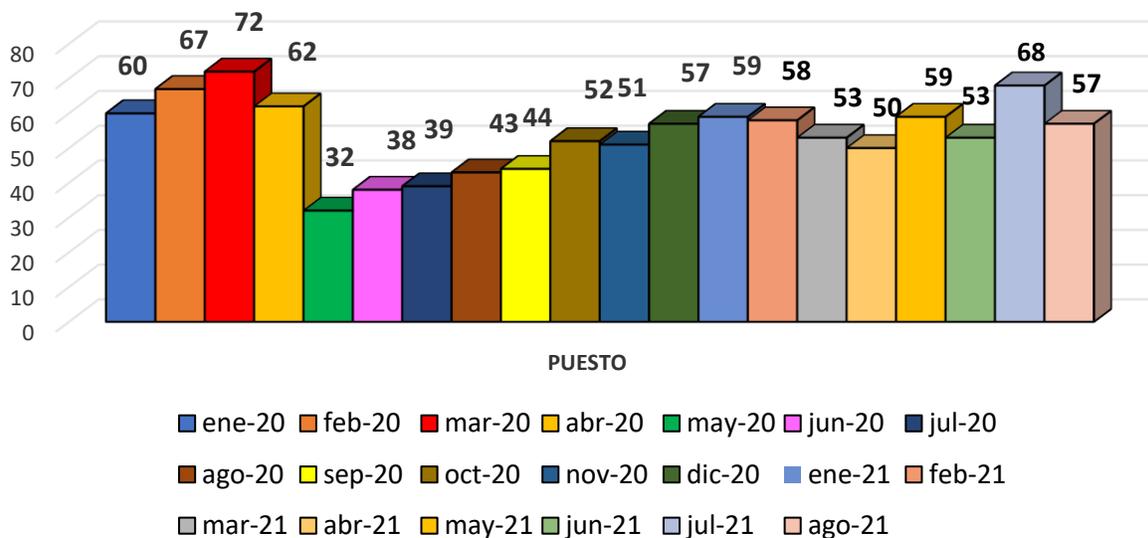


Gráfico 3: Puesto ocupado mes a mes dentro del Rankin Min educación

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
jun-21	53	701	613	87,45
jul-21	68	1.079	867	80,35
ago-21	57	1.401	1.174	83,80

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

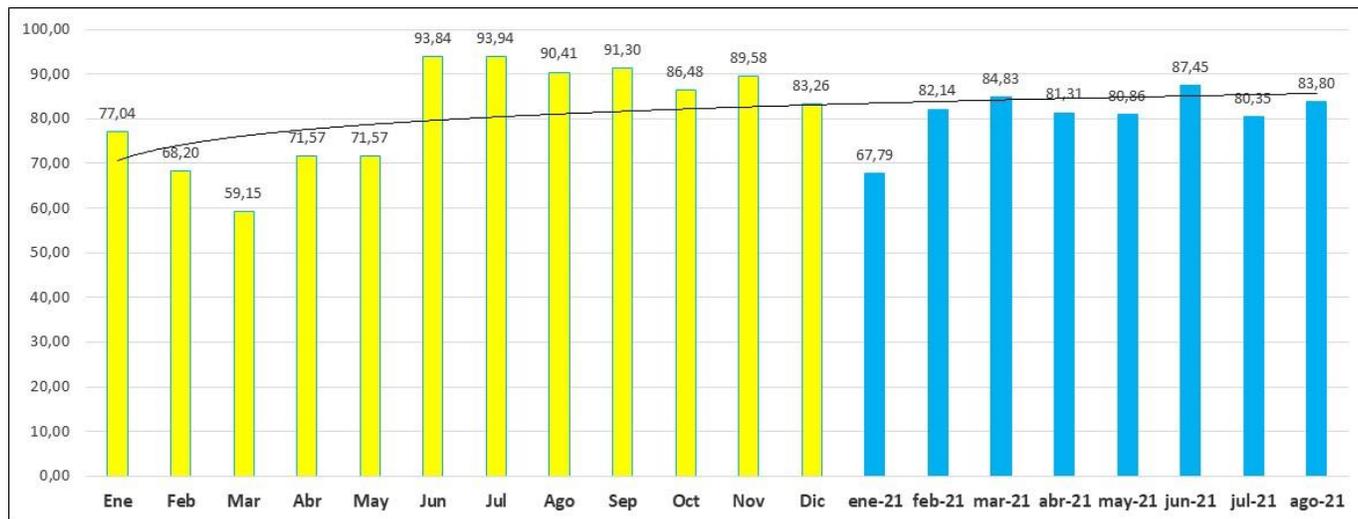


Gráfico 4: Comportamiento porcentual de respuesta a tiempo de los radicados SAC, mes a mes, Secretaría Educación del Valle del Cauca

3) APLICATIVO PQRSD

COMPOSICION PQRSD AL 31 DE AGOSTO DE 2021		
Estado	Cantidad	%
Atendida	2.042	93,07%
En proceso	152	6,93%
TOTAL	2.194	100,00%

Tabla 29: Composición radicados PQRSD

Tabla 29: El aplicativo PQRSD con corte a 31 de agosto de 2021, presenta un acumulado de 2.194 radicados.

El aplicativo PQRSD respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Atendida y En proceso), evidenciándose que el 93.07% están atendidos; equivalente a 2.042 radicados y 152 radicados en Proceso, quiere decir por responder de fondo y representan el 6.93% del total de radicados PQRSD.

Área	2020	2021								TOTAL
	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	
Prestaciones Sociales-Docentes	1	4	5	10	6	11	9	7	16	69
Nomina	0	0	1	1	1	5	5	5	7	25
Personal	0	1	1	0	0	0	2	6	11	21
Planta	0	0	0	0	0	0	0	0	15	15
Inspección Y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	2	8	10
Talento Humano	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4
Atención Al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Escalafón	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Financiero	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Jurídico	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Despacho Secretaria De Educación	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Gestión Administrativa	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Subsecretaria De Calidad Educativa	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Subsecretaria De Cobertura Educativa	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	1	5	7	11	8	16	16	23	71	158

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 de sede electrónica, está Prestaciones Sociales Docentes con 69, de los cuales **51 son vencidos** de los meses de diciembre 2020, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio 2021, seguido de Nómina con 25, de los cuales **23 están vencidos**.

También se encuentra **Personal, Jurídica** con radicados vencidos.

Así mismo se evidencia áreas como Planta, Atención al Ciudadano, Escalafón, Despacho, Gestión Administrativa y Cobertura con radicados pendientes de responder, sin embargo; dentro de los tiempos de Ley para responder.

Responsable	A tiempo	Fuera de tiempo	Vigentes	TOTAL
María Fernanda García Echeverry	88	148	21	257
Daysi Lorena Galindez Zapata	78	134	21	233
Luis Alberto Monsalve	47	107	15	169

Tabla 31: Radicados PQRSD respondidos fuera de Tiempo

En la Tabla 31 se observa la lista de funcionarios/contratistas con mayor número de radicados del aplicativo PQRSD – sede electrónica, respondidos fuera de tiempo, iniciando con María Fernanda García Echeverry con 148 radicados, seguido de Daysi Lorena Galindez con 134, Luis Alberto Monsalve con 107, entre los más relevantes.

Responsable	A tiempo	Fuera de tiempo	Vigentes	TOTAL
José Alejandro Fossi falla	60	81	2	143
Katherine escobar Solís	165	78	0	243
Cindy Michelle Jaimes	27	54	4	85
Luz Stella Henao	84	29	1	114
Rodrigo Javier Jiménez León	7	28	39	74
Sandra Milena Cerón Jara	62	23	3	88
German David Torres Vivero	2	19	22	43
Celiar Aníbal Forero	40	18	10	68
luz Dary Minota	50	15	0	65
Adriana Pérez Bolaños	10	15	0	25
Carlos Horacio Hernández Triana	66	14	0	80
German López Ante	34	13	4	51
Jonathan Grain Álvarez	7	12	0	19
Nazly Romero Zamorano	74	11	0	85
Eduardo Antonio Gómez	50	11	3	64
Claudia Yamileth Cerón	0	10	0	10

Tabla 32: Radicados PQRSD respondidos fuera de tiempo

En la Tabla 32 se observa la lista de funcionarios/contratistas con mayor número de radicados del aplicativo PQRSD – sede electrónica, respondidos fuera de tiempo, entre 81 y 10 iniciando con José Alejandro Fossi Falla con 81 radicados, seguido de Katherine Escobar Solís con 78, Cindy Michell Jaimes con 54, entre los más relevantes.

Responsable	A tiempo	Fuera de tiempo	Vigentes	TOTAL
Ana Milena Ortiz Sánchez	27	8	2	37
Diana Marcela Pipicano	56	7	0	63
Oscar Eduardo Paz Ruiz	20	6	1	27
María Isabel Hernández Jaramillo	15	6	1	22
Gustavo Constain	33	3	0	36
Martha Yaneth Morales	22	3	0	25
María Oliva Gómez valencia	10	3	0	13
Janeth susana Salazar Viuche	7	3	0	10
Diego Varela	18	2	0	20
Paola Andrea Martínez	10	2	1	13
Amalfi Liliana grueso	0	2	2	4
Jimmy Montañez Gaviria	2	1	0	3
Eligio Antonio Padilla Garizado	0	1	0	1
Rubén Darío Núñez Alban	0	1	0	1
luz Janeth carrillo de cruz	3	0	0	3
TOTAL	1174	868	152	2194

Tabla 33: Radicados PQRSD respondidos fuera de tiempo

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, entre 8 y 0 iniciando con Ana Milena Ortiz Sánchez con 8 radicados, seguido de Diana Marcela Pipicano con 7, Oscar Eduardo Paz y María Isabel Hernández con 6; entre los más relevantes.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2020	2021								TOTAL
	nov	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	
Rodrigo Javier Jiménez León	1	4	4	9	6	10	5	0	0	39
German David Torres Vivero	0	0	1	1	0	1	4	7	14	28
Daysi Lorena Galindez Zapata	0	0	1	1	1	5	5	5	7	25
María Fernanda García Echeverry	0	1	1	0	0	0	2	6	11	21
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	0	0	0	0	0	0	0	0	15	15
Celiar Aníbal Forero	0	0	0	0	0	0	0	2	8	10
Eduardo Gómez Salcedo	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
German López Ante	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Sandra Milena Cerón Jara	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3

Alejandro Fossi Falla	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Amalfi Liliana Grueso Estacio	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Ana Milena Ortiz	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Luz Stella Henao Cortes	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
María Isabel Hernández Jaramillo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Oscar Eduardo Paz Ruiz	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Paola Andrea Martínez	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	1	5	7	11	8	16	16	23	71	158

Tabla 34: Radicados PQRSD mes a mes por funcionario

De la Tabla 3 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 39, seguido de Germán David Torres Vivero con 28, Daysi Lorena Galindez con 25, María Fernanda García Echeverry con 21; siendo lo más relevante los que tienen radicados vencidos y que son los que están de noviembre 2020 y enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio de 2021.

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

CONSOLIDADO AL 31 DE AGOSTO DE 2021	
Aplicativo	Cantidad
SADE	11.159
SAC	16.460
PQRSD	2.194
TOTAL	29.813

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 agosto de 2021 es de 29.813, con un aumento de 3.142 radicados, comparado con los 26.671 del mes de julio de 2021.

La participación porcentual de cada uno de los aplicativos es visualizada en la Tabla 37, teniendo en cuenta que el aplicativo SAC se convirtió en el más utilizado para colocar peticiones con un 55.21%, seguido del SADE con el 37.43% y por último la Sede electrónica con el 7.36%.

CONSOLIDADO AL 31 DE AGOSTO DE 2021		
Aplicativo	Cantidad	%
SADE	11.159	37,43%
SAC	16.460	55,21%
PQRSD	2.194	7,36%
TOTAL	29.813	100%

Tabla 37: Participación porcentual de cada uno de los aplicativos

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

Estado	SADE	SAC	PQRSD	Total	%
FINALIZADO	10.824	14.301	2.036	27.161	91,10%
PENDIENTE	335	2.159	158	2.652	8,90%
Total	11.159	16.460	2.194	29.813	
% PENDIENTE	3,00%	13,12%	7,20%		

Tabla 38: Participación de radicados Pendientes en los tres aplicativos

De la Tabla 38 se evidencia 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 agosto de 2021 ascienden al 8.90%.

De la misma manera se observa que en el aplicativo SADE el porcentaje de radicados PENDIENTES de responder es del 3.00%, en el aplicativo SAC es del 13.12% y en PQRS es del 7.20%, aclarando que el hecho de que estén pendientes no significa que estén respondidos fuera de los tiempos de Ley.

Área	Finalizado	Pendiente	Total
Prestaciones Sociales-Docentes	5.068	1.909	6.977
Personal	5.585	344	5.929
Nomina	2.931	120	3.051
Talento Humano	4.635	66	4.701
Planta	3.544	54	3.598
Escalafón	885	45	930
Prestaciones Sociales-Administrativos	732	27	759
Inspección Y Vigilancia	638	17	655
Subsecretaria De Calidad Educativa	303	16	319
Financiero	835	14	849
Atención Al Ciudadano	384	9	393
Gestión Administrativa	441	9	450
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	191	7	198
Subsecretaria De Cobertura Educativa	416	6	422
Despacho Secretaria De Educación	96	4	100
Jurídico	105	3	108

Servicios Informáticos	320	2	322
Comunicación	9	-	9
Gestión Organizacional	23	-	23
Planeación Educativa	20	-	20
Total, general	27.161	2.652	29.813

Tabla 39: Participación porcentual radicados Pendientes por área

De la Tabla 39 se concluye que el área con mayor número de radicados recibidos a la fecha es Prestaciones Sociales durante los años 2020 y lo corrido del 2021, seguida Personal, Nómina, Talento Humano y Planta; entre los más representativos, y Servicios Informáticos con el que menos radicados cuenta; 2.

También se evidencia en la Tabla 39 las áreas con cero radicados pendientes como lo es Comunicaciones, Gestión Organizacional, Planeación Educativa; ya sea porque no se les asignó o porque ya fueron respondidos.

Estado	Área	Total	%
Pendiente	Prestaciones Sociales-Docentes	1.909	71,98%
	Personal	344	12,97%
	Nomina	120	4,52%
	Talento Humano	66	2,49%
	Planta	54	2,04%
	Escalafón	45	1,70%
	Prestaciones Sociales-Administrativos	27	1,02%
	Inspección Y Vigilancia	17	0,64%
	Subsecretaria De Calidad Educativa	16	0,60%
	Financiero	14	0,53%
	Atención Al Ciudadano	9	0,34%
	Gestión Administrativa	9	0,34%
	Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	7	0,26%
	Subsecretaria De Cobertura Educativa	6	0,23%
	Despacho Secretaria De Educación	4	0,15%
	Jurídico	3	0,11%
	Servicios Informáticos	2	0,08%
	Total general	2.652	100%

Tabla 40: Radicados Totales pendientes por Área y peso porcentual

La **Tabla 40** refleja la situación a 31 de agosto de 2021 de los radicados vencidos y pendientes por responder; donde el 98.27% corresponde a la Subsecretaria Administrativa y Financiera, distribuido así: 71.98% al área de Prestaciones Sociales Docentes, 12.97% Personal, Nómina 4.52%, Talento Humano 2.59%, Planta 2.04%, Escalafón 1.70%, Prestaciones Sociales Administrativos 1.02%, Atención al Ciudadano 0.34%, Financiera 0.53%, Servicios Informáticos 0.08%, Gestión Administrativa 0.34% y Subsecretaria Administrativa y Financiera 0.26%.

De otro lado está la Subsecretaria de Calidad Educativa que aporta el 0.60% al gran total, que si bien es cierto no es comparable con los porcentajes anteriores si es necesario hacerle seguimiento, para que sean finalizados.

También se encuentra el Despacho con 0.15%, seguida de la Subsecretaria de Cobertura Educativa con un 0.23%, correspondiente a 6 radicados.

Por último, está la Oficina Jurídica con el 0.11% equivalente a 3 radicados.

FUNCIONARIO	2020		2021								TOTAL
	mar	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	
German David Torres Vivero	1	0	0	2	1	0	1	5	301	364	675
Carolina Viviana Sánchez Casanova	0	0	0	0	0	0	0	0	0	381	381
Jenny Fernanda Bahamón Gómez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	324	324
Zulma López Ordoñez	0	0	0	0	0	0	0	0	2	290	292
Diana Marcela Díaz Tamayo	0	0	0	0	0	0	0	7	4	129	140
Daysi Lorena Galíndez Zapata	0	0	0	2	2	3	7	10	17	67	108

Tabla 41: Radicados Totales pendientes por funcionario/contratista

De la Tabla 41: Se evidencia los funcionarios/contratistas con más radicados pendientes de responder, con la aclaración que los más críticos son los que se encuentran vencidos como es el caso de Daysi Lorena Galíndez Zapata, Germán David Torres Vivero y Diana Marcela Díaz Tamayo.

Los otros casos si bien es cierto están pendientes, están dentro del tiempo de ley para dar respuesta de fondo.

FUNCIONARIO	2020		2021								TOTAL
	mar	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	
Rodrigo Javier Jiménez León	0	1	4	4	13	17	18	19	2	2	80
Paola Andrea Valencia Henao	0	0	0	0	0	0	0	1	56	12	69
María Fernanda García Echeverry	0	0	1	1	0	0	0	2	6	57	67
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	0	0	0	0	1	0	1	1	1	50	54
Eduardo Gómez Salcedo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	45
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	0	0	0	0	1	2	0	0	9	22	34
Paola Andrea Liz Lasso	0	0	0	0	0	1	0	4	11	16	32
María Fernanda Bejarano Quintero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	31
Jonathan Grain Álvarez	0	0	0	0	0	6	0	1	4	15	26
Paola Tatiana Ortiz Pineda	0	0	0	0	0	0	0	0	1	22	23
María Patricia Fernández Prada	0	0	0	0	0	1	0	0	2	15	18
Paola Andrea Montaña Urbano	0	0	0	0	0	0	0	0	4	13	17
Yazmin Álzate Urrea	0	0	0	0	0	0	1	3	4	8	16
Celiar Aníbal Forero	0	0	0	0	0	0	0	0	2	13	15
Juan Camilo Rayo Rosero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13
Paola Andrea Balanta Riascos	0	0	0	0	0	1	3	7	0	1	12
Sandra Milena Cerón Jara	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	11
Gustavo Adrian Ospina Rincon	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	10
Gustavo Hernando Martínez Molano	0	0	0	0	0	1	0	3	4	2	10
Juan Felipe Palacio Bedoya	0	0	0	0	0	0	0	2	3	5	10

Tabla 42: Radicados Totales pendientes por funcionario/contratista

En la Tabla 42: se observa los funcionarios/contratistas con radicados pendientes de responder entre 80 y 10, siendo los casos críticos, los de que se encuentran vencidos y resaltados en rojo.

FUNCIONARIO	2020		2021								TOTAL
	mar	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	
Adriana Morera Osorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	9
Diego Fernando Pinchao Flórez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7
Fred José Quintero Palomeque	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	7
Álvaro Zuluaga Cardona	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Angie Yulieth Ospina Pérez	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4	6
Luz Stella Henao Cortes	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	6
Alejandro Fossi Falla	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	5
Juan Sebastián Carvajal Ramírez	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	5
Lina María Peña Toro	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	5
Miguel Ángel Charria Charria	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	5
Rubén Darío López Titimbo	0	0	0	0	0	1	0	2	2	0	5
Luis Fernando Saavedra	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4
Luz Alba Quiceno López	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	4
María Isabel Hernández Jaramillo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Roberto Arturo Manzano Jaramillo	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	4
Sara Diana Urbano Burbano	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	4
Ana Milena Ortiz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
German López Ante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
María De Los Ángeles Navarrete	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
María Eugenia Tascón Hurtado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Amalfi Liliana Grueso Estacio	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Carlos Alberto Ballesteros Rayo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Cristhian Rodríguez Tapia	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Juliana Mera González	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
María Oliva Gómez Valencia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Martha Lucia Orozco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Oscar Eduardo Paz Ruiz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Paola Andrea Vélez Martínez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Sullenny Sarmiento Meneses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Anny Elizabeth Mosquera Zúñiga	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Arles Osorio Sepúlveda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Carmen Eugenia García Astudillo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Dalis Licet González López	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Heriberto Navia Meneses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Hernando Benítez Gómez	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Jenny Tatiana Barbosa Restrepo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Jimmy Montañez Gaviria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Juan Carlos Montoya Martínez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Leonel Eduardo Bonilla Sánchez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Lucy Constanza Estrada Mena	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
María Del Pilar Valencia Gálvez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Oberney Yagari González	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Paola Andrea Martínez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total, general	4041	1	4047	12	22	34	33	74	460	2.010	2.652

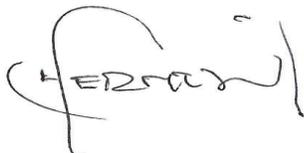
Tabla 43: Radicados Totales pendientes por funcionario/contratista

En la Tabla 43 se visualiza los radicados pendientes de responder a cargo de funcionarios/contratistas con un número no mayor a 9, que si bien es cierto son pocos, si hay que destacar los funcionarios/contratistas con radicados vencidos y que se visualizan en rojo para que los prioricen y den respuesta de fondo.

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.
- 2) Continuar con las reuniones periódicas en 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.
- 6) Seguimiento a los compromisos adquiridos en la reunión del jueves 2 de septiembre 2021 en la Subsecretaria Administrativa y Financiera respecto a finalización de radicados vencidos y la aplicación de la Circular 570803 respecto a aspectos relacionados con requerimientos registrados en el aplicativo SAC-SADE-PQRS, específicamente en lo concerniente a la constancia de estado de los radicados de funcionarios/contratistas retirados, trasladados.

Atentamente,



HÉCTOR HERNÁN MESA VÁSQUEZ

Profesional Especializado - Oficina de Atención al Ciudadano

Septiembre 17 de 2021