



**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 30 DE SEPTIEMBRE 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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021		
Estado	Cantidad	%
Archivado	11.284	97,80%
Activos	254	2,20%
TOTAL	11.538	100,00%

Tabla 1: Composición radicados SADE

Según la Tabla 1, El aplicativo SADE refleja de diciembre 2020 y hasta el 30 de septiembre de 2021 un acumulado de 11.538 radicados, un incremento de 379 radicados, comparado con los 11.159 que había al 31 de agosto 2021.

El aplicativo SADE respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Archivado, Activos), evidenciándose que el 97.80% están archivados, equivalente a 11.284 radicados.

De la Tabla 1 se observa que los radicados ACTIVOS en el SADE, y que equivalen a **254**, si se comparan con los 330 que existían al 31 de agosto 2021; resulta una disminución de **76** 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 **Prestaciones Sociales Docenes** con 81, siendo lo más crítico los correspondientes a vencidos y que ascienden a 41.

Luego se encuentra el área de **Personal**, con 57 radicados SADE pendientes de responder, de los cuales 24 son vencidos.

Área	2021							Total 2021
	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	
Prestaciones Sociales-Docentes	4	11	7	13	2	4	40	81
Personal				4	5	15	33	57
Nomina			1	1	2	14	25	43
Prestaciones Sociales-Administrativos		2		1	3	4	12	22
Subsecretaria De Cobertura Educativa	1						10	11
Talento Humano					2	1	7	10

Atención Al Ciudadano								8	8
Financiero					1	4	2		7
Planta						2	3		5
Subsecretaria De Calidad Educativa				1		3	1		5
Gestión Administrativa							2		2
Jurídico				1			1		2
Servicios Informáticos						1			1
Total general	5	13	8	21	15	48	144		254

Tabla 2: Radicados SADE ACTIVOS mes a mes por Dependencia

El área de **Nómina** sigue en su orden con mayor número de radicados pendientes de responder con 43, de los cuales 18 están vencidos.

Luego sigue Prestaciones Sociales -Administrativos con 22.

En seguida se encuentra la Subsecretaria de Cobertura Educativa con 11 radicados pendientes de responder, de los cuales 1 está vencido del mes de marzo 2021.

Talento Humano tiene 10 radicados pendientes de responder de los cuales 3 son vencidos.

De ahí en adelante se destacan las áreas de Financiera, Planta, Subsecretaria de Calidad Educativa, Jurídica y Servicios Informáticos por tener radicados vencidos.

Áreas como Comunicaciones, Gestión Organizacional, 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.

Funcionario/contratista	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	Total
Rodrigo Javier Jiménez León	4	11	7	13	2	2		39
Daysi Lorena Galindez Zapata			1	1	1	12	21	36
Jonathan Grain Álvarez		2		1	3	4	12	22
María Fernanda Bejarano Quintero						6	12	18
María Fernanda García Echeverry							17	17
German David Torres Vivero							13	13
Paola Andrea Valencia Henao							12	12
Juan Felipe Palacio Bedoya				2	1	5	3	11

Tabla 3: funcionarios con SADE ACTIVOS más antiguos

De la Tabla 3 se visualiza que, el funcionario con mayor número de radicados es Rodrigo Javier Jiménez León, del área de Prestaciones Sociales con **39** radicados pendientes de responder y de los cuales los 39 están vencidos, correspondientes a los meses de marzo a agosto de 2021.

Funcionario/contratista	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	Total
Cinthia Darling Jiménez Ortiz					4	4	1	9
Oscar Eduardo Paz Ruiz							9	9
Angie Yulieth Ospina Pérez							7	7
Fred José Quintero Palomeque					1	4	2	7
Sandra Milena Cerón Jara					1	1	4	6
Luis Alberto Monsalve Rodríguez						2	3	5
Juan Sebastián Carvajal						1	3	4
Yazmin Álzate Urrea							4	4
Leonel Eduardo Bonilla Sánchez							3	3
María Oliva Gómez Valencia					1	2		3

Tabla 4: funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

La Tabla 4 relaciona los funcionarios/contratistas con radicados pendientes de responder y vencidos, entre 9 y 3, evidenciándose que cada vez son más funcionarios/contratistas con menos radicados pendientes y vencidos.

Funcionario/contratista	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	Total
Ana Milena Ortiz						2		2
Gustavo Hernando Martínez Molano						1	1	2
María Eugenia Tascon Hurtado							2	2
Martha Cecilia Franco Álzate							2	2
Paola Andrea Balanta Riascos				2				2
Paola Andrea Montaña Urbano							2	2
Paola Andrea Vélez Martínez							2	2
Adriana Pérez Bolaños	1							1
Alexandra Abadía Campo							1	1
Amalfi Liliana Grueso Estacio							1	1
Anny Elizabeth Mosquera Zúñiga				1				1
Cindy Michelle Jaimes Sandoval							1	1
Dorys Calderón Giraldo							1	1
Edwin Vallejo Santacruz							1	1
Jimmy Montañez Gaviria						1		1
Juliana Mera González							1	1
Miguel Ángel Charria Charria					1			1
Oberney Yagari González							1	1
Paola Tatiana Ortiz Pineda							1	1
Roberto Arturo Manzano Jaramillo							1	1

Rubén Darío López Titimbo				1				1
Sara Diana Urbano Burbano							1	1
Total, general	5	13	8	21	15	48	144	254

Tabla 5: funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

La Tabla 5 muestra el listado de funcionarios/contratistas con dos (2) y uno (1) radicados pendiente de responder, y también vencidos como es el caso de Ana Milena Ortiz, Gustavo Hernando Martínez, Paola Andrea Balanta Riascos, 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: María Eugenia Tascón, Martha Cecilia Franco, Paola Andrea Montaña, Paola Andrea Vélez Martínez, Alexandra Abadía Campo, Amalfi Grueso, Cindy Michell Jaimes, Doris Calderón, Edwin Vallejo, Juliana Mera González, Oberney Yagari, Paola Tatiana Ortiz Pineda y Sara Diana Urbano.

INDICADOR DE PQRS REICIBIDAS MENSUALMENTE VS LAS ATENDIDAS EN EL MISMO PERIODO DE TIEMPO DE APLICATIVOS SADE Y PQRS A SEPTIEMBRE 31 DE 2021

Periodo	Programado	Ejecutado	% 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%
Sep	485	300	61,86%

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



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 septiembre 2021 y que fueron 485, se respondieron por el mismo mes 300, DISMINUYENDO 1.5 puntos porcentuales la cantidad de radicados respondidos, comparado con el mes de agosto de 2021 y que fue del 63.4%.

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

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

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
59	BUENAVENTURA	899	620	68,966
60	BARRANCABERMEJA	1.005	649	64,577
61	CORDOBA	5.224	2.669	51,091
62	VALLE_DEL_CAUCA	2.898	1.439	49,655
63	SUCRE	3.246	1.299	40,018

Tabla 27: Puesto a septiembre 30 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 62 57 con un porcentaje del 49.655%, para la Secretaria de Educación del Valle del Cauca, del mes de SEPTIEMBRE de 2021, BAJANDO 5 puestos respecto al mes de agosto, cuando se ocupó el puesto 57.

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

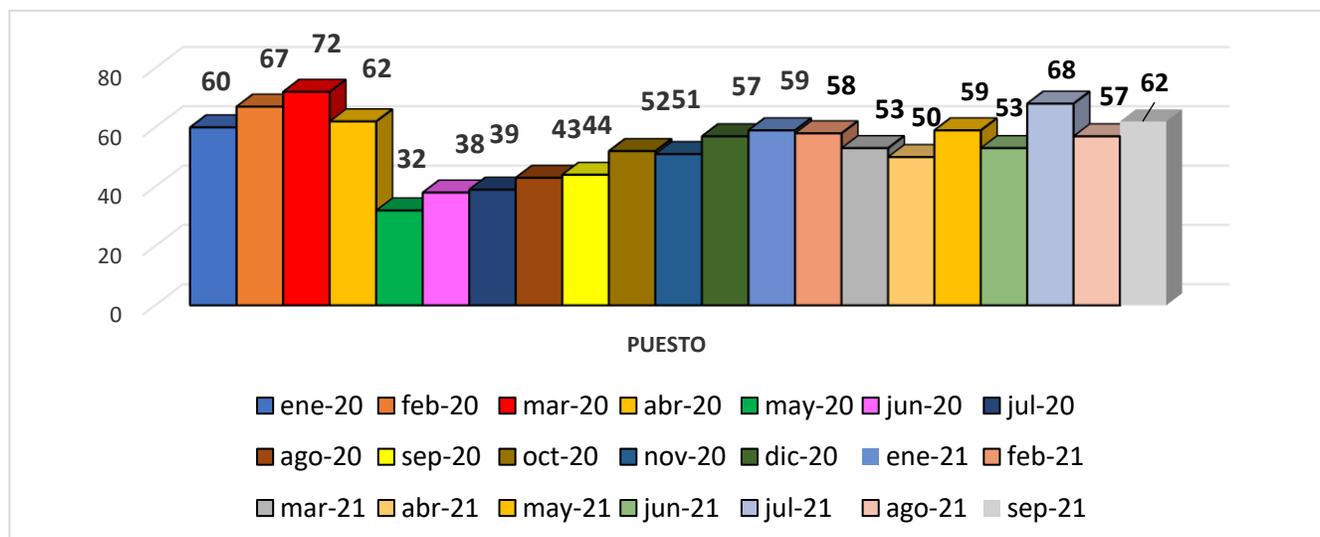


Gráfico 3: Puesto ocupado mes a mes dentro del Rankin Min educación

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
sep-21	62	2.898	1.439	49,66

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

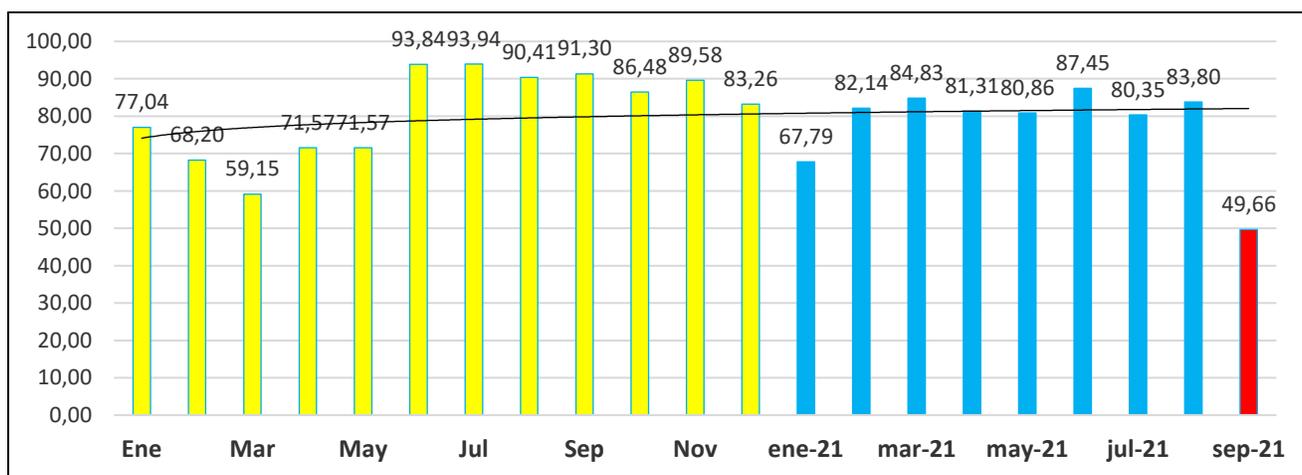


Gráfico 4: Comportamiento porcentual de respuesta a tiempo de los radicados SAC, mes a mes, Secretaría Educación del Valle del Cauca

3) APLICATIVO PQRSD

COMPOSICION PQRSD AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021		
Estado	Cantidad	%
Atendida	2.206	95,91%
En proceso	94	4,09%
TOTAL	2.300	100,00%

Tabla 29: Composición radicados PQRSD

Tabla 29: El aplicativo PQRSD con corte a 30 de septiembre de 2021, presenta un acumulado de 2.300 radicados.

El aplicativo PQRSD respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Atendida y En proceso), evidenciándose que el 95.91% están atendidos; equivalente a 2.206 radicados y 94 radicados en Proceso, quiere decir por responder de fondo y representan el 4.09% del total de radicados PQRSD.

Área	2021									TOTAL
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	
Prestaciones sociales	1	2	8	6	11	5		3	5	41
personal							1	2	9	12
Nomina			1	1		1	3		6	12
Planta								1	8	9
Talento humano								1	5	6
Escalafón								2	2	4
Inspección y vigilancia								1	1	2
Oficina Financiera							2			2
Subsecretaría de cobertura									2	2
Despacho									1	1
Gestión administrativa									1	1
Oficina Jurídica				1						1
Subsecretaría de calidad									1	1
TOTAL	1	2	9	8	11	6	6	10	41	94

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 41, de los cuales **33 son vencidos** de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio 2021, seguido de Personal con 12, de los cuales **1 está vencido**.

También se encuentra **Nómina** con 12 radicados de los cuales 6 están vencidos.

De igual manera sobresalen áreas como Financiera y la Oficina Jurídica con radicados vencidos.

Así mismo se evidencia áreas como Planta, Talento Humano, Escalafón, Inspección y Vigilancia, Cobertura, Despacho, Gestión Administrativa y Subsecretaria de Calidad con radicados pendientes de responder, sin embargo; dentro de los tiempos de Ley para responder.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2021									TOTAL
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	
Rodrigo Javier Jiménez León	1	2	8	6	10	5				32
Daysi Lorena Galíndez Zapata			1	1		1	3		6	12
María Fernanda García Echeverry							1	2	9	12
Luis Alberto Monsalve								1	8	9
German David Torres Vivero					1			2	3	6
Sandra Milena Cerón Jara								1	5	6
Eduardo Antonio Gómez								2	2	4
Celiar Aníbal Forero								1	1	2
Cindy Michelle Jaimes								1	1	2
José Alejandro Fossí Falla							2			2
Oscar Eduardo Paz Ruiz									2	2
Amalfi Liliana Grueso				1						1
Ana Milena Ortiz Sánchez									1	1
Jonathan Grain Álvarez									1	1
María Isabel Hernández Jaramillo									1	1
Paola Andrea Martínez									1	1
TOTAL	1	2	9	8	11	6	6	10	41	94

Tabla 34: Radicados PQRSD mes a mes por funcionario



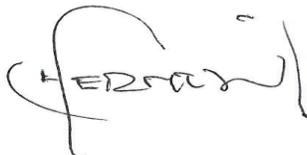
**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**
Secretaría de Educación

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 32, seguido de Daysi Lorena Galindez con 12, María Fernanda García con 12, Luis Alberto Monsalve 9, Germán David Torres Vivero 6; siendo lo más relevante los que tienen radicados vencidos y que son los que están de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio de 2021.

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) Seguimiento por parte de la Subsecretaria de Calidad Educativa para que sean finalizados los radicados a cargo de funcionarios de su Subsecretaria, los cuales están vencidos y son de los meses de junio y agosto de 2021.
- 3) 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.
- 4) 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 Secretaría de Educación.
- 5) 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.
- 6) Aplicar por parte de los Subsecretarios, Jefes de Oficina y Responsables de Área la circular 570803 del 21 de mayo de 2021 sobre Aspectos relacionados con requerimientos registrados en los aplicativos SAC-SADE y PQRS.

Atentamente,



HÉCTOR HERNÁN MESA VÁSQUEZ

Profesional Especializado - Oficina de Atención al Ciudadano

Octubre 15 de 2021