



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**  
Secretaría de Educación

## **INFORME MENSUAL DE LOS APLICATIVOS SAC-SADE y SEDE ELECTRONICA DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL 1 DE ENERO 2020 A 31 DE OCTUBRE 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 (SAC, SADE 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 directivos docentes, docentes y administrativos de las Instituciones Educativas, los alumnos y padres de familia y las Instituciones Educativas tanto oficiales como privadas de los 34 municipios no certificados del departamento del Valle 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 Secretaría de Educación.

## 1) APLICATIVO SADE

| <b>COMPOSICION SADE AL 31 DE OCTUBRE DE 2021</b> |                 |                |
|--|-----------------|----------------|
| <b>Estado</b>                                    | <b>Cantidad</b> | <b>%</b>       |
| <b>Archivado</b>                                 | 4.414           | 94,30%         |
| <b>Activos</b>                                   | 267             | 5,70%          |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>4.681</b>    | <b>100,00%</b> |

**Tabla 1:** Composición radicados SADE

Según la Tabla 1, El aplicativo SADE refleja de enero 2021 y hasta el 31 de octubre de 2021 un acumulado de 4.681 radicados.

El aplicativo SADE respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Archivado, Activos), evidenciándose que el 94.30% están archivados, equivalente a 4.414 radicados.

De la Tabla 1 se observa que los radicados ACTIVOS en el SADE, y que equivalen a **267** corresponden al 5.70%.

| <b>Área</b>                           | <b>ene</b> | <b>feb</b> | <b>mar</b> | <b>abr</b> | <b>may</b> | <b>jun</b> | <b>jul</b> | <b>ago</b> | <b>sep</b> | <b>oct</b> | <b>Total</b> |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Personal                              | 246        | 251        | 161        | 83         | 34         | 135        | 76         | 135        | 70         | 62         | <b>1.253</b> |
| Prestaciones Sociales-Docentes        | 102        | 163        | 185        | 137        | 42         | 73         | 188        | 70         | 75         | 48         | <b>1.083</b> |
| Nomina                                | 74         | 102        | 104        | 47         | 15         | 75         | 63         | 129        | 89         | 72         | <b>770</b>   |
| Planta                                | 7          | 70         | 80         | 58         | 6          | 41         | 54         | 85         | 74         | 60         | <b>535</b>   |
| Gestión Administrativa                | 22         | 14         | 39         | 14         | 6          | 17         | 15         | 28         | 23         | 24         | <b>202</b>   |
| Talento Humano                        | 18         | 22         | 20         | 22         | 2          | 14         | 19         | 25         | 14         | 16         | <b>172</b>   |
| Inspección Y Vigilancia               | 14         | 14         | 24         | 23         | 3          | 4          | 14         | 24         | 15         | 16         | <b>151</b>   |
| Prestaciones Sociales-Administrativos | 5          | 9          | 20         | 26         | 2          | 12         | 11         | 8          | 11         | 9          | <b>113</b>   |
| Escalafón                             | 17         | 16         | 14         | 18         | 1          | 10         | 13         | 6          | 8          | 4          | <b>107</b>   |
| Financiero                            | 32         | 24         | 10         | 3          |            |            | 6          | 9          | 2          | 1          | <b>87</b>    |
| Subsecretaria De Cobertura Educativa  | 4          | 15         | 7          | 7          | 3          | 4          | 4          | 16         | 11         | 5          | <b>76</b>    |
| Subsecretaria De Calidad Educativa    | 3          | 2          | 5          | 6          | 1          | 7          | 2          | 7          | 3          | 8          | <b>44</b>    |
| Despacho                              | 2          | 3          | 1          | 2          | 2          | 4          | 3          | 1          | 2          | 4          | <b>24</b>    |

|   |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |              |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera | 3          |            | 2          | 1          |            | 2          | 2          | 10         | 2          | 2          | <b>24</b>    |
| Jurídico  |            | 1          | 2          | 1          |            | 7          | 2          | 1          | 1          | 1          | <b>16</b>    |
| Gestión Organizacional                            |            | 9          |            |            |            | 1          | 1          |            |            |            | <b>11</b>    |
| Atención Al Ciudadano                             |            | 2          | 2          | 1          |            | 1          | 2          |            |            | 1          | <b>9</b>     |
| Contratista                                       |            |            |            |            |            | 1          | 1          |            |            |            | <b>2</b>     |
| Comunicación                                      | 1          |            |            |            |            |            |            |            |            |            | <b>1</b>     |
| Planeación Educativa                              |            |            | 1          |            |            |            |            |            |            |            | <b>1</b>     |
| <b>Total</b>                                      | <b>550</b> | <b>717</b> | <b>677</b> | <b>449</b> | <b>117</b> | <b>408</b> | <b>476</b> | <b>554</b> | <b>400</b> | <b>333</b> | <b>4.681</b> |

**Tabla 2:** Radicados totales SADE por Área y mes a mes

En la Tabla 2 se presentan las áreas con el total de radicados SADE asignados en lo que va corrido del año 2021, mes a mes; encontrándose que Personal es el área que ha recibido la mayor cantidad de radicados SADE con una cantidad de 1.253.

Seguidamente se encuentra Prestaciones Sociales Docentes con 1.083 y así sucesivamente hasta encontrar a Planeación Educativa que ha recibido únicamente un radicado SADE en el mes de marzo 2021.

| Área                                  | feb      | mar      | abr       | may      | jun       | jul       | ago       | sep       | oct        | Total      |
|---------------------------------------|----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| Prestaciones Sociales-Docentes        |          | 3        | 9         | 7        | 13        | 3         | 4         | 13        | 23         | 75         |
| Nomina                                |          | 1        |           | 1        | 1         | 2         | 9         | 18        | 36         | 68         |
| Personal                              | 1        | 2        | 2         |          | 4         | 3         | 10        | 17        | 25         | 64         |
| Prestaciones Sociales-Administrativos |          |          | 2         |          |           | 3         | 1         | 3         | 8          | 17         |
| Planta                                |          |          |           |          |           | 1         | 1         |           | 9          | 11         |
| Talento Humano                        |          |          | 2         |          | 2         |           |           | 1         | 6          | 11         |
| Inspección Y Vigilancia               |          |          |           |          |           |           |           |           | 10         | 10         |
| Subsecretaria De Calidad Educativa    |          |          | 1         |          | 1         |           | 1         |           | 4          | 7          |
| Jurídico                              |          |          |           |          | 1         |           |           |           | 1          | 2          |
| Atención Al Ciudadano                 |          |          |           |          |           |           |           |           | 1          | 1          |
| Escalafón                             |          |          |           |          |           |           |           | 1         |            | 1          |
| <b>Total</b>                          | <b>1</b> | <b>6</b> | <b>16</b> | <b>8</b> | <b>22</b> | <b>12</b> | <b>26</b> | <b>53</b> | <b>123</b> | <b>267</b> |

**Tabla 3:** Radicados SADE ACTIVOS mes a mes por Dependencia

En la Tabla 3 se visualiza las áreas con radicados activos mes a mes siendo Prestaciones Sociales -Docentes la que mayor número tiene con 75, con la particularidad que 52 están vencidos.

Luego se encuentra Nómina con 68 radicados a cargo, de los cuales 32 están vencidos.

Seguidamente está Personal con 64 radicados asignados de los cuales 39 están vencidos.

| Funcionario/contratista          | ene | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago | sep | oct | Total      |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| Daysi Lorena Galindez            | 62  | 84  | 83  | 42  | 12  | 71  | 48  | 110 | 78  | 49  | <b>639</b> |
| María Fernanda García Echeverry  | 73  | 80  | 67  | 41  | 23  | 96  | 32  | 105 | 39  | 38  | <b>594</b> |
| Luis Alberto Monsalve Rodríguez  | 7   | 70  | 80  | 58  | 6   | 41  | 54  | 85  | 74  | 60  | <b>535</b> |
| María Fernanda Bejarano Quintero | 96  | 108 | 60  | 15  | 2   | 7   | 21  | 6   | 12  | 5   | <b>332</b> |
| Paola Andrea Valencia Henao      | 6   | 7   | 57  | 52  | 8   | 25  | 113 | 13  | 17  | 6   | <b>304</b> |
| Paola Andrea Vélez Martínez      | 21  | 12  | 39  | 13  | 6   | 16  | 14  | 24  | 22  | 22  | <b>189</b> |
| Rodrigo Javier Jiménez León      | 55  | 46  | 28  | 13  | 9   | 16  | 2   | 2   |     | 3   | <b>174</b> |
| Celiar Aníbal Forero             | 14  | 14  | 24  | 23  | 3   | 4   | 14  | 24  | 15  | 16  | <b>151</b> |
| Jonathan Grain Álvarez           | 5   | 9   | 20  | 26  | 2   | 12  | 11  | 8   | 11  | 9   | <b>113</b> |
| Cindy Michelle Jaimes Sandoval   | 8   | 27  | 23  | 1   | 1   | 3   | 22  | 13  | 7   |     | <b>105</b> |
| Paola Andrea Liz Lasso           | 7   | 15  | 19  | 10  | 5   | 13  | 6   | 10  | 5   | 4   | <b>94</b>  |
| Jenny Tatiana Barbosa Restrepo   | 10  | 18  | 21  | 19  | 1   | 1   | 7   | 7   | 4   | 4   | <b>92</b>  |
| Katherine Escobar Solís          | 60  | 32  |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>92</b>  |
| Eduardo Antonio Gómez Salcedo    | 17  | 16  | 13  |     | 1   | 10  | 13  | 6   | 8   | 4   | <b>88</b>  |
| Paola Tatiana Ortiz Pineda       | 13  | 12  | 13  | 3   |     | 6   | 14  | 12  | 6   | 4   | <b>83</b>  |
| Alexandra Abadía                 | 8   | 11  | 19  | 17  | 6   | 2   | 5   | 4   | 2   | 4   | <b>78</b>  |
| Juan Felipe Palacio Bedoya       |     |     |     |     | 4   | 17  | 16  | 13  | 11  | 13  | <b>74</b>  |
| Oscar Eduardo Paz Ruiz           | 4   | 14  | 5   | 7   | 3   | 3   | 4   | 16  | 10  | 4   | <b>70</b>  |
| Gustavo Hernando Martínez Molano | 2   | 4   | 7   | 15  | 12  | 8   | 6   | 4   | 2   | 2   | <b>62</b>  |
| Juan Sebastián Carvajal Ramírez  | 2   | 13  | 15  | 6   | 2   |     | 9   | 9   | 3   |     | <b>59</b>  |
| Cinthia Darling Jiménez          | 10  | 15  | 11  | 16  |     |     |     | 1   | 3   | 2   | <b>58</b>  |
| Leonel Bonilla Sánchez           | 3   | 9   | 5   | 5   | 1   | 2   | 5   | 9   | 10  | 1   | <b>50</b>  |
| Alejandro Fossi Falla            | 32  | 16  |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>48</b>  |
| María Eugenia Tascon Hurtado     | 3   | 3   | 9   | 2   | 1   | 7   | 4   | 3   | 5   | 7   | <b>44</b>  |
| German David Torres Vivero       | 3   | 1   |     |     |     | 4   | 11  | 1   | 10  | 10  | <b>40</b>  |
| Fred José Quintero Palomeque     |     | 8   | 10  | 3   |     |     | 6   | 9   | 2   | 1   | <b>39</b>  |
| Martha Cecilia Franco            | 2   | 3   | 3   |     |     | 1   | 8   | 11  | 8   | 2   | <b>38</b>  |
| Sandra Milena Cerón              | 3   | 3   | 6   | 9   |     | 2   | 2   | 7   | 2   | 1   | <b>35</b>  |
| Ana Milena Ortiz Sánchez         | 1   | 1   | 4   | 4   | 1   | 6   | 2   | 6   | 1   | 5   | <b>31</b>  |
| Gustavo Adrian Ospina Rincon     | 8   | 8   | 4   | 2   |     |     | 4   | 4   | 1   |     | <b>31</b>  |
| Dorys Calderón Giraldo           | 2   | 5   | 12  |     | 2   |     | 1   | 1   | 1   | 2   | <b>26</b>  |
| María Oliva Gómez Valencia       |     |     | 1   | 2   |     |     | 1   | 2   |     | 19  | <b>25</b>  |
| María Isabel Hernández Jaramillo | 2   | 3   | 1   |     | 2   | 4   | 3   | 1   | 2   | 4   | <b>22</b>  |
| Ana Raquel Zúñiga                |     |     |     | 1   |     |     | 2   | 1   | 8   | 7   | <b>19</b>  |

|                                    |   |    |   |    |   |   |   |    |   |   |  |    |
|------------------------------------|---|----|---|----|---|---|---|----|---|---|--|----|
| Consuelo Riascos Riascos           |   |    | 1 | 18 |   |   |   |    |   |   |  | 19 |
| David Alexander Cruz Arango        |   | 19 |   |    |   |   |   |    |   |   |  | 19 |
| Lina María Pena Toro               |   |    |   | 1  |   | 1 | 2 | 10 | 2 | 2 |  | 18 |
| Luz Estella Henao Cortez           | 1 | 3  |   | 3  |   | 4 | 2 | 2  | 2 | 1 |  | 18 |
| Yazmin Álzate Urrea                |   |    |   | 1  | 1 | 2 | 1 | 2  | 6 | 3 |  | 16 |
| Amalfi Liliana Grueso Estacio      |   | 1  | 2 | 1  |   | 6 | 2 | 1  | 1 | 1 |  | 15 |
| Luis Alfredo Manzano Gutiérrez     | 1 | 1  |   | 2  | 1 | 1 |   | 2  | 1 | 4 |  | 13 |
| Alvaro Jose Zuluaga Cardona        | 1 | 1  |   | 1  |   | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 |  | 11 |
| Juliana Mera Gonzalez              |   | 2  | 1 | 1  | 1 | 3 | 1 | 1  | 1 |   |  | 11 |
| Paola Andrea Montano Urbano        |   |    |   | 2  | 1 |   |   | 2  | 2 | 4 |  | 11 |
| Berardo Zuniga Aguirre             |   | 9  |   |    |   | 1 |   |    |   |   |  | 10 |
| Cristhian Rodriguez Tapia          |   | 2  | 1 | 4  |   | 3 |   |    |   |   |  | 10 |
| Miguel Angel Charria               |   | 2  | 1 |    |   |   | 1 |    |   | 2 |  | 6  |
| Orlando Garcia Libreros            |   | 1  |   | 3  |   | 1 |   |    | 1 |   |  | 6  |
| Paola Andrea Balanta Riascos       |   | 1  | 3 |    |   | 2 |   |    |   |   |  | 6  |
| Angie Yulieth Ospina Perez         |   | 1  | 2 | 1  |   |   |   |    |   |   |  | 4  |
| Sara Diana Urbano                  |   |    | 1 |    |   |   |   |    | 2 | 1 |  | 4  |
| Willian Emir Mosquera              | 1 | 1  |   |    |   |   |   |    |   | 2 |  | 4  |
| Aura Myriam Pachichana Martinez    | 3 |    |   |    |   |   |   |    |   |   |  | 3  |
| Edwin Vallejo Santacruz            |   |    |   |    |   | 1 | 2 |    |   |   |  | 3  |
| Luis Fernando Saavedra Prado       |   |    |   |    |   |   | 1 | 2  |   |   |  | 3  |
| Oberney Yagari Gonzalez            |   | 1  | 1 |    |   |   |   |    | 1 |   |  | 3  |
| Omar David Castelblanco Suarez     |   |    | 2 |    |   | 1 |   |    |   |   |  | 3  |
| Zulma Lopez Ordonez                | 1 | 2  |   |    |   |   |   |    |   |   |  | 3  |
| Dalis Licet Gonzalez Lopez         |   |    |   |    |   | 1 |   |    |   | 1 |  | 2  |
| Elsy Constanza Llanos              |   |    |   | 2  |   |   |   |    |   |   |  | 2  |
| Hernando Benitez Gomez             |   |    |   |    |   | 1 | 1 |    |   |   |  | 2  |
| Maria Patricia Fernandez Prada     |   |    | 1 |    |   |   | 1 |    |   |   |  | 2  |
| Martha Lucia Orozco Vargas         | 1 |    |   | 1  |   |   |   |    |   |   |  | 2  |
| Patricia Eugenia Grajales Grajales |   |    |   |    |   |   |   |    | 1 | 1 |  | 2  |
| Ruben Dario Lopez Titimbo          |   |    |   | 1  |   | 1 |   |    |   |   |  | 2  |
| Albeiro Pescador Pescador          | 1 |    |   |    |   |   |   |    |   |   |  | 1  |
| Anny Elizabeth Mosquera Zuniga     |   |    |   |    |   | 1 |   |    |   |   |  | 1  |
| Carmen Eugenia Garcia Astudillo    |   |    |   |    |   |   |   |    |   | 1 |  | 1  |
| Edna Magaly Ayala Hernandez        | 1 |    |   |    |   |   |   |    |   |   |  | 1  |
| Edna Ruth Naranjo Higueta          |   | 1  |   |    |   |   |   |    |   |   |  | 1  |
| Eduardo Andres Santacruz Benitez   |   |    |   |    |   |   | 1 |    |   |   |  | 1  |
| Esperanza Montano Aedo             |   |    |   | 1  |   |   |   |    |   |   |  | 1  |
| German Lopez Ante                  |   | 1  |   |    |   |   |   |    |   |   |  | 1  |
| Juan Carlos Borrero Lopez          |   | 1  |   |    |   |   |   |    |   |   |  | 1  |
| Lucy Constanza Estrada             |   |    | 1 |    |   |   |   |    |   |   |  | 1  |

|                                  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |              |
|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Maria Otilia Munoz Bolanos       |            |            |            | 1          |            |            |            |            |            |            | 1            |
| Oscar Bedoya                     |            |            |            |            |            |            |            |            |            | 1          | 1            |
| Roberto Arturo Manzano Jaramillo |            |            |            |            |            |            |            | 1          |            |            | 1            |
| Wladimir Guerrero                |            |            | 1          |            |            |            |            |            |            |            | 1            |
| <b>Total</b>                     | <b>550</b> | <b>717</b> | <b>677</b> | <b>449</b> | <b>117</b> | <b>408</b> | <b>476</b> | <b>554</b> | <b>400</b> | <b>333</b> | <b>4.681</b> |

**Tabla 4:** Total SADE asignados por funcionario/contratista mes a mes

En la Tabla 4 se observa el total de radicados SADE asignados mes a mes por funcionario/contratista, evidenciándose que el que mayor número de radicados se le ha asignado es a Daysi Lorena Galindez con 639 y el que menos se le ha asignado es Wladimir Guerrero con 1.

| Funcionario/contratista          | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago | sep | oct | Total |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Daysi Lorena Galindez            |     | 1   |     | 1   | 1   | 1   | 7   | 18  | 20  | 49    |
| Rodrigo Javier Jiménez León      |     | 3   | 9   | 7   | 13  | 2   | 2   |     | 3   | 39    |
| María Fernanda Bejarano Quintero |     |     |     |     |     |     | 5   | 11  | 4   | 20    |
| María Oliva Gómez Valencia       |     |     |     |     |     | 1   | 2   |     | 16  | 19    |
| Jonathan Grain Álvarez           |     |     | 2   |     |     | 3   | 1   | 3   | 8   | 17    |
| Juan Felipe Palacio Bedoya       |     |     |     |     |     | 2   | 4   | 2   | 9   | 17    |
| Paola Andrea Valencia Henao      |     |     |     |     |     |     |     | 6   | 6   | 12    |
| Luis Alberto Monsalve Rodríguez  |     |     |     |     |     | 1   | 1   |     | 9   | 11    |
| Celiar Aníbal Forero             |     |     |     |     |     |     |     |     | 10  | 10    |
| María Fernanda García Echeverry  |     | 1   |     |     |     |     |     | 1   | 7   | 9     |
| Paola Andrea Liz Lasso           | 1   |     |     |     | 2   | 1   | 1   | 1   | 3   | 9     |
| Cinthia Darling Jiménez          |     | 1   | 2   |     |     |     |     | 2   | 2   | 7     |
| German David Torres Vivero       |     |     |     |     |     |     |     | 1   | 6   | 7     |
| María Eugenia Tascon Hurtado     |     |     |     |     |     |     |     | 1   | 6   | 7     |
| Gustavo Hernando Martínez Molano |     |     |     |     |     |     |     | 2   | 2   | 4     |
| Juan Sebastián Carvajal Ramírez  |     |     |     |     |     |     | 2   | 2   |     | 4     |
| Ana Milena Ortiz Sánchez         |     |     | 1   |     |     |     |     |     | 2   | 3     |
| Sandra Milena Cerón              |     |     |     |     | 2   |     |     |     | 1   | 3     |
| Ana Raquel Zúñiga                |     |     |     |     |     | 1   |     | 1   |     | 2     |
| Luis Alfredo Manzano Gutiérrez   |     |     |     |     |     |     |     |     | 2   | 2     |
| Miguel Ángel Charria             |     |     |     |     |     |     |     |     | 2   | 2     |
| Paola Andrea Balanta Riascos     |     |     |     |     | 2   |     |     |     |     | 2     |
| William Emir Mosquera            |     |     |     |     |     |     |     |     | 2   | 2     |
| Amalfi Liliana Grueso Estacio    |     |     |     |     |     |     |     |     | 1   | 1     |
| Anny Elizabeth Mosquera Zúñiga   |     |     |     |     | 1   |     |     |     |     | 1     |
| Eduardo Antonio Gómez Salcedo    |     |     |     |     |     |     |     | 1   |     | 1     |
| Luz Estella Henao Cortez         |     |     |     |     |     |     |     |     | 1   | 1     |
| Orlando García Libreros          |     |     | 1   |     |     |     |     |     |     | 1     |
| Oscar Bedoya                     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 1     |



|                                  |          |          |           |          |           |           |           |           |            |            |
|----------------------------------|----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| Paola Andrea Montano Urbano      |          |          | 1         |          |           |           |           |           |            | 1          |
| Paola Tatiana Ortiz Pineda       |          |          |           |          |           |           |           | 1         |            | 1          |
| Roberto Arturo Manzano Jaramillo |          |          |           |          |           |           | 1         |           |            | 1          |
| Rubén Darío López Titimbo        |          |          |           |          | 1         |           |           |           |            | 1          |
| <b>Total</b>                     | <b>1</b> | <b>6</b> | <b>16</b> | <b>8</b> | <b>22</b> | <b>12</b> | <b>26</b> | <b>53</b> | <b>123</b> | <b>267</b> |

**Tabla 5:** SADE pendientes y vencidos por funcionario/contratista mes a mes

En la Tabla 5 se evidencia los funcionarios/contratistas con radicados SADE vencidos mes a mes, siendo Daysi Lorena Galindez la que más radicados pendientes tiene con 49 de los cuales 29 están vencidos.

Seguidamente se encuentra Rodrigo Javier Jiménez León con 39 radicados asignados de los cuales 36 están vencidos.

Luego María Fernanda Bejarano con 20 radicados asignados de los cuales 16 están vencidos.

También de la Tabla 5 se puede evidenciar los funcionarios/contratistas que no tiene radicados vencidos como es el caso de Celiar Aníbal Forero, Luis Alfredo Manzano Gutiérrez, Miguel Ángel Charria, William Emir Mosquera, Amalfi Liliana Grueso, Luz Stella Henao, Oscar Bedoya.

### INDICADOR DE PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE VS LAS ATENDIDAS EN EL MISMO PERIODO DE TIEMPO DE APLICATIVOS SADE Y PQRS A OCTUBRE 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%      |
| Oct     | 382        | 210       | 54,97%      |

**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 octubre 2021 y que fueron 382, se respondieron por el mismo mes 210, DISMINUYENDO 6.9 puntos porcentuales la cantidad de radicados respondidos, comparado con el mes de septiembre de 2021 y que fue del 61.9%.

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 A 31 DE OCTUBRE 2021 |               |             |
|--------------------------------------|---------------|-------------|
| Estado                               | Cantidad      | %           |
| Abierto                              | 12            | 0,09%       |
| Asignado                             | 1.696         | 13,17%      |
| En Trámite                           | 21            | 0,16%       |
| Finalizado                           | 11.144        | 86,57%      |
| <b>Total</b>                         | <b>12.873</b> | <b>100%</b> |

**Tabla 11:** Composición Total radicados SAC

De la Tabla 11 se evidencia como está compuesto el estado a 31 de octubre de 2021 el aplicativo SAC respecto a los radicados, donde se ve que el total de radicados ascienden a 12.873 distribuidos así: finalizados 11.144, asignados 1.696, 21 en trámite y 12 abiertos, estos últimos que son los que quedaron sin asignar y a cargo del funcionario de la Oficina de Atención al Ciudadano por asignar.

| Tipo de Requerimiento | Abierto   | Asignado     | En trámite | PENDIENTE    | FINALIZADO    | Total         |
|-----------------------|-----------|--------------|------------|--------------|---------------|---------------|
| PETICIÓN              | 6         | 1.280        | 11         | 1.297        | 6.199         | 7.496         |
| TRÁMITE               | 5         | 383          | 9          | 397          | 4.619         | 5.016         |
| RECLAMO               | 1         | 11           | 0          | 12           | 179           | 191           |
| QUEJA                 | 0         | 19           | 0          | 19           | 101           | 120           |
| SUGERENCIA            | 0         | 0            | 0          | 0            | 18            | 18            |
| DENUNCIA              | 0         | 0            | 1          | 1            | 15            | 16            |
| FELICITACIONES        | 0         | 3            | 0          | 3            | 13            | 16            |
| <b>Total</b>          | <b>12</b> | <b>1.696</b> | <b>21</b>  | <b>1.729</b> | <b>11.144</b> | <b>12.873</b> |

**Tabla 12:** Tipo de Requerimiento radicados SAC

En la Tabla 12 se observa la clasificación de los radicados SAC durante el periodo analizado por tipo de requerimiento, siendo la Petición la de mayor cantidad con 7.496, seguida de las que están en Trámite con 5.016, reclamos con 191, quejas 120, sugerencias 18, denuncias y felicitaciones con 16 cada una.

De la misma tabla 12 se evidencia que el total de radicados PENDIENTES asciende a 1.729 Siendo la mayor cantidad las peticiones con 1.297.

| Tipo Documental   | Abierto   | Asignado     | En trámite | PENDIENTE    | FINALIZADO    | Total         |
|---|-----------|--------------|------------|--------------|---------------|---------------|
| Derecho De Petición De Interés General - Decreto 491 2020 | 0         | 1.118        | 12         | <b>1.130</b> | 7.506         | <b>8.636</b>  |
| Trámites  | 0         | 527          | 8          | <b>535</b>   | 2.757         | <b>3.292</b>  |
| Derecho De Petición De Información - Decreto 491 2020     | 0         | 50           | 1          | <b>51</b>    | 738           | <b>789</b>    |
| Reasignado A Otras Secretarías De Educación               | 0         | 0            | 0          | <b>0</b>     | 69            | <b>69</b>     |
| Derecho De Petición De Interés General                    | 0         | 0            | 0          | <b>0</b>     | 35            | <b>35</b>     |
| Derecho De Petición De Consulta - Decreto 491 2020        | 0         | 0            | 0          | <b>0</b>     | 19            | <b>19</b>     |
| Por Asignar   | 12        | 0            | 0          | <b>12</b>    | 0             | <b>12</b>     |
| Quejas  | 0         | 0            | 0          | <b>0</b>     | 10            | <b>10</b>     |
| Felicitaciones  | 0         | 0            | 0          | <b>0</b>     | 5             | <b>5</b>      |
| Procesos Judiciales                                       | 0         | 0            | 0          | <b>0</b>     | 2             | <b>2</b>      |
| Recursos  | 0         | 1            | 0          | <b>1</b>     | 1             | <b>2</b>      |
| Tutelas   | 0         | 0            | 0          | <b>0</b>     | 2             | <b>2</b>      |
| <b>Total</b>  | <b>12</b> | <b>1.696</b> | <b>21</b>  | <b>1.729</b> | <b>11.144</b> | <b>12.873</b> |

**Tabla 13:** Tipo Documental radicados SAC

De la Tabla 13 se concluye que el aplicativo SAC clasifica los radicados por Tipo Documental siendo el de mayor número el **Derecho De Petición De Interés General - Decreto 491 2020** en lo corrido del año 2021, con 8.636 de los cuales 1.130 están pendientes de responder, y el que menos tiene como tipo documental es las Tutelas con 2 radicados en lo corrido del 2021 hasta el 31 de octubre de 2021, sin tutelas pendientes de responder.

Se observa también que los radicados PENDIENTES de responder son la suma de los radicados abiertos, asignados y en trámite.

Como particularidad se encuentra que el aplicativo no clasifica por tipo documental los radicados reasignados a otras Secretarías de Educación, sin embargo, en este cuadro se pueden visualizar y que corresponden a 69 y en estado finalizado.

Otra particularidad de este cuadro son los doce radicados por asignar y que aparecen en la columna de abiertos.

| Eje Temático   | Abierto | Asignado | En Trámite | PENDIENTES | Finalizado | Total |
|--|---------|----------|------------|------------|------------|-------|
| Tramite De Prestaciones Sociales Y Económica Ante La Fiduprevisora.                |         | 609      | 10         | 619        | 3.365      | 3.984 |
| Reclamaciones Administrativas  |         | 526      |            | 526        | 1.505      | 2.031 |
| Certificado De Tiempo De Servicio De Docentes O Administrativos                    |         | 169      | 1          | 170        | 840        | 1.010 |
| Certificación Salarial   |         | 136      |            | 136        | 662        | 798   |
| Gestión Estratégica  |         | 28       | 1          | 29         | 520        | 549   |
| Hojas De Vida (Documentación / Copias)   |         | 22       | 6          | 28         | 501        | 529   |
| Certificado Laboral  |         | 14       |            | 14         | 480        | 494   |
| Planta De Cargos   |         | 11       |            | 11         | 452        | 463   |
| Solicitud De Traslado Por Permuda O Por Convocatoria.                              |         | 20       |            | 20         | 295        | 315   |
| Necesidades De Planta  |         | 9        |            | 9          | 260        | 269   |
| Cesantías Parciales O Definitivas Para Personal Administrativos                    |         | 8        |            | 8          | 173        | 181   |
| Novedades De Establecimientos Educativos   |         | 11       |            | 11         | 164        | 175   |
| Solicitud De Ascenso Al Escalafón Docente Decreto 2277 De 1979. Colegios Privados  |         |          |            | 0          | 140        | 140   |
| Solicitud De Ascenso Al Escalafón Docente Decreto 2277 De 1979. Docentes Antiguos. |         | 1        |            | 1          | 138        | 139   |
| Normatividad Sector Educativo  |         | 7        |            | 7          | 117        | 124   |
| Evaluación De Desempeño  |         | 19       | 1          | 20         | 90         | 110   |
| Descuento De Salarios  |         | 6        |            | 6          | 83         | 89    |
| Inconsistencias De Nomina  |         | 8        |            | 8          | 77         | 85    |
| Terceros Por Libranzas   |         | 3        |            | 3          | 80         | 83    |
| (En Blanco)  | 12      |          |            | 12         | 69         | 81    |
| Contraseña Sistema Humano  |         |          |            | 0          | 77         | 77    |
| Reconocimiento Y Pago Sobre Sueldo   |         | 11       |            | 11         | 62         | 73    |
| Vacaciones   |         | 5        |            | 5          | 68         | 73    |
| Evaluación De Periodo De Prueba  |         | 5        |            | 5          | 57         | 62    |
| Permisos   |         | 1        |            | 1          | 59         | 60    |
| Certificado De Ingresos Y Retenciones  |         | 3        |            | 3          | 56         | 59    |

|   |  |    |   |    |    |    |
|---|--|----|---|----|----|----|
| Bienes, Muebles E Inmuebles   |  | 15 |   | 15 | 40 | 55 |
| Inscripción Al Escalafón Docente Decreto 1278 De 2002                                     |  | 1  |   | 1  | 51 | 52 |
| Informes De Inspección Y Vigilancia   |  |    |   | 0  | 48 | 48 |
| Presupuesto Fondos Servicios Educativos De Ie   |  | 1  |   | 1  | 46 | 47 |
| Solicitud De Cupos  |  |    |   | 0  | 43 | 43 |
| Valoraciones Medicas  |  | 4  | 1 | 5  | 38 | 43 |
| Gestión Uso E Implementación De Las Tic-Conectividad                                      |  | 4  |   | 4  | 36 | 40 |
| Solicitud De Licencia, Comisiones O Permisos No Remunerados                               |  | 5  |   | 5  | 30 | 35 |
| Certificación De Presentación E Iniciación De Labores                                     |  | 1  |   | 1  | 33 | 34 |
| Refrendación Certificados De Estudios   |  |    |   | 0  | 32 | 32 |
| Directrices Orden Nacional, Departamental Y/O Municipal.                                  |  | 2  |   | 2  | 27 | 29 |
| Creación Y/O Actualización En El Due De Establecimientos Educativos                       |  |    |   | 0  | 26 | 26 |
| Certificado De No Exclusión En El Escalafón   |  |    |   | 0  | 25 | 25 |
| Certificado De Establecimientos Educativos  |  |    |   | 0  | 24 | 24 |
| Infraestructura• Física   |  | 5  |   | 5  | 19 | 24 |
| Pensión De Jubilación Por Aportes   |  |    |   | 0  | 22 | 22 |
| Duplicación De Diplomas Y Modificación Del Registro Del Título.                           |  |    |   | 0  | 16 | 16 |
| Necesidades De Recursos Establecimientos Educativas                                       |  | 3  |   | 3  | 13 | 16 |
| Certificado De Historia Laboral De Directivos Docentes, Docentes O Administrativos        |  |    |   | 0  | 12 | 12 |
| Certificación Para Retiro De Cesantías Parciales O Definitivas De Personal Administrativo |  | 1  |   | 1  | 10 | 11 |
| Contratación Directa (Procesos De Contratación)   |  | 1  |   | 1  | 9  | 10 |
| Reconocimiento De Zona De Difícil Acceso  |  | 5  |   | 5  | 5  | 10 |
| Certificación Para Bono Pensional   |  |    |   | 0  | 8  | 8  |

|   |  |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|
| Invitaciones  |  | 3 | 3 | 5 | 8 |
| Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas Pecuniarios - Servicio Medico |  |   | 0 | 8 | 8 |
| Quejas Contra Funcionarios  |  |   | 0 | 8 | 8 |
| Servidores Públicos Amenazados  |  | 1 | 1 | 7 | 8 |
| Solicitud De Reunión O Citas Con Secretario De Educación.                               |  | 1 | 1 | 6 | 7 |
| Ampliación Cobertura  |  |   | 0 | 6 | 6 |
| Embargos Judiciales   |  | 1 | 1 | 5 | 6 |
| Liberación De Cupos   |  |   | 0 | 6 | 6 |
| Pae- Programa De Alimentación Escolar   |  | 2 | 2 | 4 | 6 |
| Salud Ocupacional   |  | 1 | 1 | 5 | 6 |
| Vacantes Temporales   |  | 1 | 1 | 5 | 6 |
| Certificación De Funciones Para Docentes Y Administrativos                              |  |   | 0 | 5 | 5 |
| Certificado De Grado En El Escalafón  |  |   | 0 | 5 | 5 |
| Felicitaciones  |  |   | 0 | 5 | 5 |
| Quejas Contra Docentes  |  | 1 | 1 | 4 | 5 |
| Transporte Escolar  |  | 1 | 1 | 4 | 5 |
| Ciclo De Calidad  |  | 1 | 1 | 3 | 4 |
| Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas De Calidad - Biblioteca       |  | 1 | 1 | 3 | 4 |
| Solicitud De Horas Extras   |  |   | 0 | 4 | 4 |
| Becas Y Convenios.  |  |   | 0 | 3 | 3 |
| Conceptos Jurídicos Relacionados Con El Sector Educativo                                |  |   | 0 | 3 | 3 |
| Informes De Gestión Y Reportes De Contabilidad Establecimientos Educativos.             |  |   | 0 | 3 | 3 |
| Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas De Calidad - Directivos       |  |   | 0 | 3 | 3 |
| Recurso De Reposición   |  | 1 | 1 | 2 | 3 |
| Validación De Colegios Técnicos   |  |   | 0 | 3 | 3 |
| Bienestar   |  |   | 0 | 2 | 2 |
| Calendario Escolar  |  |   | 0 | 2 | 2 |
| Comunicaciones Ente Territorial   |  |   | 0 | 2 | 2 |

|   |           |              |           |              |               |               |
|---|-----------|--------------|-----------|--------------|---------------|---------------|
| Incapacidades Medicas   |           |              |           | 0            | 2             | 2             |
| Procesos Judiciales   |           |              |           | 0            | 2             | 2             |
| Recurso De Apelación  |           |              |           | 0            | 2             | 2             |
| Retiro De Estudiantes O Traslados A Otros Establecimientos Educativos.              |           |              |           | 0            | 2             | 2             |
| Tutelas - 1 Día   |           |              |           | 0            | 2             | 2             |
| Comunicaciones Sindicato  |           |              |           | 0            | 1             | 1             |
| Estrategias Ampliación De Cobertura   |           |              |           | 0            | 1             | 1             |
| Evaluación (Pruebas De Estado)  |           | 1            |           | 1            |               | 1             |
| Hurtos A Instituciones Educativas   |           |              |           | 0            | 1             | 1             |
| Informes Comunidades De Minorías Étnicas  |           |              |           | 0            | 1             | 1             |
| Investigación Y/O Experiencias Significativas                                       |           | 1            |           | 1            |               | 1             |
| Modelos Pedagógicos Flexibles   |           |              |           | 0            | 1             | 1             |
| Paz Y Salvo   |           |              |           | 0            | 1             | 1             |
| Propuestas O Pautas Publicitarias   |           |              |           | 0            | 1             | 1             |
| Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas Pecuniarios - Asistencial |           |              |           | 0            | 1             | 1             |
| Requerimientos De Información Del Ministerio De Educación                           |           |              |           | 0            | 1             | 1             |
| Validación 5 Primaria   |           |              |           | 0            | 1             | 1             |
| <b>Total</b>  | <b>12</b> | <b>1.696</b> | <b>21</b> | <b>1.729</b> | <b>11.144</b> | <b>12.873</b> |

**Tabla 14:** Total Radicados SAC por eje temático

En la Tabla 14 se observa los radicados totales, pendientes y finalizados por eje temático, siendo el que mayor número tiene **Tramite De Prestaciones Sociales Y Económica Ante La Fiduprevisora**, con un total de 3.984 de los cuales 619 están pendientes de responder, seguido de **Reclamaciones Administrativas** con 2.031 de los cuales 526 están pendientes de responder, luego sigue **Certificado De Tiempo De Servicio De Docentes O Administrativos** y **Certificaciones Salariales** con 1.010 y 798 radicados respectivamente, de los cuales tienen pendientes de responder 170 y 176 respectivamente.

En su orden y de últimas se encuentra el eje temático **Validación 5 Primaria** con 1 radicado y ya finalizado.



| Canal              | Abierto   | Asignado     | En Trámite | PENDIENTES   | Finalizado    | Total         |
|--------------------|-----------|--------------|------------|--------------|---------------|---------------|
| Correo electrónico | 0         | 0            | 0          | 0            | 13            | <b>13</b>     |
| Personal           | 0         | 185          | 7          | 192          | 1.499         | <b>1.691</b>  |
| Web                | 12        | 1.511        | 14         | 1.537        | 9.632         | <b>11.169</b> |
| <b>Total</b>       | <b>12</b> | <b>1.696</b> | <b>21</b>  | <b>1.729</b> | <b>11.144</b> | <b>12.873</b> |

**Tabla 15:** Radicados SAC por canal de ingreso

En la Tabla 15 se observa la clasificación de los canales por donde han ingresado los radicados, encontrando que del total de radicados el más utilizado es la web con 11.169 de los cuales 1.537 están pendientes de responder.

Luego se encuentra el canal presencial con 1.691 de los cuales hay pendientes de responder 192.

El canal menos utilizado ha sido el correo electrónico con 13 radicados y que a la fecha de corte del presente informe se encuentran todos finalizados.

| Mes               | Abierto   | Asignado     | En Trámite | PENDIENTE    | Finalizado    | Total         |
|-------------------|-----------|--------------|------------|--------------|---------------|---------------|
| <b>Agosto</b>     |           | 21           | 4          | 25           | 2.453         | <b>2.478</b>  |
| <b>Septiembre</b> |           | 247          | 9          | 256          | 1.763         | <b>2.019</b>  |
| <b>Octubre</b>    | 12        | 1.362        | 5          | 1.379        | 363           | <b>1.742</b>  |
| <b>Julio</b>      |           | 53           | 1          | 54           | 1.616         | <b>1.670</b>  |
| <b>Junio</b>      |           | 4            | 1          | 5            | 1.208         | <b>1.213</b>  |
| <b>Marzo</b>      |           | 1            | 1          | 2            | 888           | <b>890</b>    |
| <b>Febrero</b>    |           | 3            |            | 3            | 835           | <b>838</b>    |
| <b>Enero</b>      |           |              |            | 0            | 721           | <b>721</b>    |
| <b>Abril</b>      |           | 2            |            | 2            | 694           | <b>696</b>    |
| <b>Mayo</b>       |           | 3            |            | 3            | 603           | <b>606</b>    |
| <b>Total</b>      | <b>12</b> | <b>1.696</b> | <b>21</b>  | <b>1.729</b> | <b>11.144</b> | <b>12.873</b> |

**Tabla 16:** Radicados SAC por canal de ingreso

De la Tabla 16 se concluye que el mes de agosto es el que más ha recibido radicados SAC para responder en la Secretaría de Educación con un total de 2.478, de los cuales 2.453 están finalizados y 25 pendientes de responder.

Luego se encuentra el mes de septiembre con 2.019 radicados de los cuales 256 aún están pendientes de responder.

El mes con menos radicados SAC es mayo con 606 de los cuales 3 se encuentran pendientes de responder.

| Estado Finalizado          | Abierto   | Asignado | En Trámite | PENDIENTES   | Finalizado    | Total         |
|----------------------------|-----------|----------|------------|--------------|---------------|---------------|
| FINALIZADO A TIEMPO        | 0         | 0        | 0          | 1.635        | 8.092         | <b>9.727</b>  |
| FINALIZADO FUERA DE TIEMPO | 0         | 0        | 0          | 0            | 3.134         | <b>3.134</b>  |
| por asignar                | 12        | 0        | 0          | 12           |               | <b>12</b>     |
| <b>Total</b>               | <b>12</b> | <b>0</b> | <b>0</b>   | <b>1.647</b> | <b>11.071</b> | <b>12.873</b> |

**Tabla 17:** Radicados SAC estado finalizado

En la Tabla 17 se observa los radicados SAC según el estado finalizado, que traduce si el radicado fue finalizado a tiempo o fuera de tiempo y dependiendo si está PENDIENTE o finalizado, concluyendo que de los 12.873; 9.727 están finalizados a tiempo, 3.134 finalizados fuera de tiempo y 12 están por asignar.

| Área  | Abierto | Asignado | En trámite | PENDIENTE | Finalizado | Total |
|---|---------|----------|------------|-----------|------------|-------|
| Prestaciones Sociales - Docentes                  | 0       | 1.134    | 5          | 1.139     | 5.034      | 6.173 |
| Personal  | 0       | 357      | 8          | 365       | 2.235      | 2.600 |
| Talento Humano                                    | 0       | 46       | 2          | 48        | 1.066      | 1.114 |
| Nomina  | 0       | 47       | 0          | 47        | 613        | 660   |
| Planta  | 0       | 39       | 0          | 39        | 821        | 860   |
| Gestión Administrativa                            | 0       | 24       | 0          | 24        | 87         | 111   |
| Prestaciones Sociales - Administrativos           | 0       | 14       | 5          | 19        | 85         | 104   |
| Subsecretaria De Calidad Educativa                | 0       | 18       | 1          | 19        | 19         | 38    |
| (En Blanco)                                       | 12      | 0        | 0          | 12        | 0          | 12    |
| Inspección Y Vigilancia                           | 0       | 5        | 0          | 5         | 259        | 264   |
| Subsecretaria De Cobertura Educativa              | 0       | 4        | 0          | 4         | 98         | 102   |
| Despacho Secretaria De Educación                  | 0       | 3        | 0          | 3         | 8          | 11    |
| Escalafón   | 0       | 2        | 0          | 2         | 473        | 475   |
| Servicios Informáticos                            | 0       | 2        | 0          | 2         | 112        | 114   |
| Financiero  | 0       | 1        | 0          | 1         | 59         | 60    |
| Atención Al Ciudadano                             | 0       | 0        | 0          | 0         | 153        | 153   |
| Comunicación                                      | 0       | 0        | 0          | 0         | 2          | 2     |
| Jurídico  | 0       |          | 0          | 0         | 5          | 5     |
| Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera | 0       | 0        | 0          | 0         | 15         | 15    |

|       |    |       |    |       |        |        |
|-------|----|-------|----|-------|--------|--------|
| Total | 12 | 1.696 | 21 | 1.729 | 11.144 | 12.873 |
|-------|----|-------|----|-------|--------|--------|

**Tabla 18:** Radicados SAC por Áreas y estado

En la Tabla 18 se observan los radicados por áreas donde a la que mayor mente se le ha asignado es a **Prestaciones sociales docentes** con 6.173 de los cuales 1.139 están pendientes de responder.

Sigue **Personal**, con 2.600 radicados totales de los cuales 365 están pendientes de responder.

Luego se encuentra **Talento Humano**, con 1.114 radicados y de los cuales 48 se encuentran sin responder o pendientes.

De la Tabla 18 también se puede evidenciar las áreas que no tienen radicados pendientes de responder ya sea porque no se le ha asignado o porque los han respondido dentro de los tiempos de Ley y que son Atención al Ciudadano, Comunicaciones, Jurídica y Subsecretaria Administrativa y Financiera.

| Área                                    | Feb      | Mar      | Abr      | May      | Jun      | Jul       | Ago       | Sep        | Oct          | Total        |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|------------|--------------|--------------|
| Prestaciones Sociales - Docentes        |          |          |          | 1        | 1        | 46        | 3         | 86         | 1.002        | 1.139        |
| Personal                                |          |          | 1        | 2        | 3        | 5         | 18        | 128        | 208          | 365          |
| Talento Humano                          |          |          |          |          |          |           |           | 9          | 39           | 48           |
| Nomina                                  | 1        | 1        |          |          |          | 1         | 2         | 8          | 34           | 47           |
| Planta                                  |          |          |          |          |          |           |           | 1          | 38           | 39           |
| Gestión Administrativa                  |          |          |          |          |          |           |           | 8          | 16           | 24           |
| Prestaciones Sociales - Administrativos |          |          |          |          |          |           | 1         | 8          | 10           | 19           |
| Subsecretaria De Calidad Educativa      | 2        | 1        | 1        |          | 1        | 2         | 1         | 6          | 5            | 19           |
| Por Asignar                             |          |          |          |          |          |           |           |            | 12           | 12           |
| Inspección Y Vigilancia                 |          |          |          |          |          |           |           | 2          | 3            | 5            |
| Subsecretaria De Cobertura Educativa    |          |          |          |          |          |           |           |            | 4            | 4            |
| Despacho Secretaria De Educación        |          |          |          |          |          |           |           |            | 3            | 3            |
| Escalafón                               |          |          |          |          |          |           |           |            | 2            | 2            |
| Servicios Informáticos                  |          |          |          |          |          |           |           |            | 2            | 2            |
| Financiero                              |          |          |          |          |          |           |           |            | 1            | 1            |
| <b>Total</b>                            | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>5</b> | <b>54</b> | <b>25</b> | <b>256</b> | <b>1.379</b> | <b>1.729</b> |

**Tabla 19:** Radicados SAC por Áreas y estado

De la Tabla 19 se concluye las áreas con radicados vencidos de mayor a menor cantidad como es el caso de Personal que de 365 radicados asignados, 157 están vencidos de los meses de abril a septiembre 2021, luego sigue Prestaciones Sociales – Docentes quien de 1.139 radicados asignados en este periodo de tiempo, tiene 137 radicados vencidos de los meses de mayo a septiembre 2021.

De la misma manera se encuentran áreas como Subsecretaria de Calidad Educativa, nómina, Prestaciones Sociales Administrativos entre los más relevantes.

| Funcionario/Contratista           | Abierto | Asignado | En Trámite | PENDIENTE | Finalizado | Total |
|-----------------------------------|---------|----------|------------|-----------|------------|-------|
| Maricel Legro Vinasco             |         | 964      |            | 964       | 250        | 1.214 |
| Diana Marcela Diaz Tamayo         |         | 258      |            | 258       | 1.016      | 1.274 |
| German David Torres Vivero        |         | 69       |            | 69        | 718        | 787   |
| Zulma López Ordoñez               |         | 39       | 1          | 40        | 742        | 782   |
| Luis Alberto Monsalve Rodríguez   |         | 39       |            | 39        | 1.026      | 1.065 |
| María Fernanda Bejarano Quintero  |         | 29       | 1          | 30        | 341        | 371   |
| Cinthia Darling Jiménez Ortiz     |         | 28       |            | 28        | 123        | 151   |
| Daysi Lorena Galíndez Zapata      |         | 28       |            | 28        | 607        | 635   |
| Paola Tatiana Ortiz Pineda        |         | 25       |            | 25        | 523        | 548   |
| Álvaro Zuluaga Cardona            |         | 24       |            | 24        | 84         | 108   |
| Gustavo Hernando Martínez Molano  |         | 24       |            | 24        | 5          | 29    |
| Paola Andrea Balanta Riascos      |         | 17       | 5          | 22        | 56         | 78    |
| María Oliva Gómez Valencia        |         | 19       |            | 19        |            | 19    |
| Paola Andrea Liz Lasso            |         | 18       | 1          | 19        | 110        | 129   |
| Jonathan Grain Álvarez            |         | 17       |            | 17        | 198        | 215   |
| Por asignar                       | 12      |          |            | 12        | 69         | 81    |
| Miguel Ángel Charria Charria      |         | 11       |            | 11        | 24         | 35    |
| Ana Raquel Zúñiga Riascos         |         | 9        |            | 9         | 15         | 24    |
| Ana Milena Ortiz                  |         | 7        |            | 7         | 13         | 20    |
| Diego Fernando Pinchao Flórez     |         | 7        |            | 7         | 25         | 32    |
| María Fernanda García Echeverry   |         | 7        |            | 7         | 230        | 237   |
| Leonel Eduardo Bonilla Sánchez    |         | 1        | 5          | 6         | 1          | 7     |
| Rubén Darío López Titimbo         |         | 5        |            | 5         |            | 5     |
| Yazmin Álzate Urrea               |         | 5        |            | 5         | 21         | 26    |
| Oberney Yagari González           |         | 4        |            | 4         | 94         | 98    |
| Paola Andrea Montaña Urbano       |         | 3        | 1          | 4         | 52         | 56    |
| Roberto Arturo Manzano Jaramillo  |         | 4        |            | 4         |            | 4     |
| Adriana Morera Osorio             |         | 2        | 1          | 3         | 100        | 103   |
| Cindy Michelle Jaimes Sandoval    |         | 3        |            | 3         | 86         | 89    |
| Juan Camilo Rayo Rosero           |         | 2        | 1          | 3         | 105        | 108   |
| María Eugenia Tascón Hurtado      |         | 3        |            | 3         | 41         | 44    |
| María Isabel Hernández Jaramillo  |         | 3        |            | 3         | 7          | 10    |
| Xavier Gómez Rodríguez            |         | 3        |            | 3         | 64         | 67    |
| Eduardo Gómez Salcedo             |         | 2        |            | 2         | 403        | 405   |
| Jimmy Montañez Gaviria            |         | 2        |            | 2         | 32         | 34    |
| María De Los Ángeles Navarrete F. |         | 2        |            | 2         | 101        | 103   |

|                                    |   |   |   |     |     |
|------------------------------------|---|---|---|-----|-----|
| Rodrigo Javier Jiménez León        | 1 | 1 | 2 | 397 | 399 |
| Sara Diana Urbano Burbano          | 1 | 1 | 2 | 1   | 3   |
| Alejandro Fossi Falla              | 1 |   | 1 | 33  | 34  |
| Cristhian Rodríguez Tapia          | 1 |   | 1 | 4   | 5   |
| Elizabeth García Velandia          |   | 1 | 1 | 8   | 9   |
| Jenny Tatiana Barbosa Restrepo     | 1 |   | 1 | 53  | 54  |
| Juan Sebastián Carvajal            | 1 |   | 1 | 448 | 449 |
| Julio Cesar Martínez Torres        | 1 |   | 1 | 1   | 2   |
| Luis Fernando Saavedra             | 1 |   | 1 | 20  | 21  |
| Luz Alba Quiceno López             |   | 1 | 1 | 8   | 9   |
| María Del Pilar Valencia Gálvez    | 1 |   | 1 | 57  | 58  |
| María Patricia Fernández Prada     |   | 1 | 1 | 111 | 112 |
| Patricia Ríos López                | 1 |   | 1 | 1   | 2   |
| Ricardo Ibáñez Maldonado           | 1 |   | 1 | 4   | 5   |
| Sullenny Sarmiento Meneses         | 1 |   | 1 | 24  | 25  |
| William Emir Mosquera Moreno       | 1 |   | 1 | 3   | 4   |
| Albeiro Pescador                   |   |   | 0 | 2   | 2   |
| Alexandra Abadía Campo             |   |   | 0 | 180 | 180 |
| Alexandra Álzate Espinal           |   |   | 0 | 20  | 20  |
| Amalfi Liliana Grueso Estacio      |   |   | 0 | 5   | 5   |
| Aura Myriam Pachichana             |   |   | 0 | 4   | 4   |
| Carlos Alberto Aponte Tamayo       |   |   | 0 | 135 | 135 |
| Carmen Eugenia García Astudillo    |   |   | 0 | 5   | 5   |
| Carolina Duque Giraldo             |   |   | 0 | 224 | 224 |
| Carolina Viviana Sánchez Casanova  |   |   | 0 | 752 | 752 |
| Catherine Estefanny Realpe Ordoñez |   |   | 0 | 1   | 1   |
| Celiar Aníbal Forero               |   |   | 0 | 198 | 198 |
| Consuelo Riascos R                 |   |   | 0 | 70  | 70  |
| Dorys Calderón Giraldo             |   |   | 0 | 2   | 2   |
| Edna Magaly Ayala Hernández        |   |   | 0 | 2   | 2   |
| Edwin Vallejo Santacruz            |   |   | 0 | 9   | 9   |
| Elsy Constanza Llanos Libreros     |   |   | 0 | 1   | 1   |
| Fred José Quintero Palomeque       |   |   | 0 | 24  | 24  |
| Gloria Stella Toledo Gironza       |   |   | 0 | 2   | 2   |
| Gustavo Adolfo Constain Rúales     |   |   | 0 | 6   | 6   |
| Gustavo Adrián Ospina Rincón       |   |   | 0 | 4   | 4   |
| Héctor Fabio Llanos García         |   |   | 0 | 30  | 30  |
| Héctor Hernán Mesa Vasquez         |   |   | 0 | 75  | 75  |
| Heriberto Navia Meneses            |   |   | 0 | 67  | 67  |
| Hugo Fagua Aguillón                |   |   | 0 | 1   | 1   |
| Jenny Fernanda Bahamón Gómez       |   |   | 0 | 474 | 474 |

|                                   |           |              |           |              |               |               |
|-----------------------------------|-----------|--------------|-----------|--------------|---------------|---------------|
| Juan Carlos Borrero López         |           |              |           | 0            | 7             | 7             |
| Juan Carlos Montoya Martínez      |           |              |           | 0            | 23            | 23            |
| Juan Manuel Gallego Bermeo        |           |              |           | 0            | 27            | 27            |
| Juliana Mera González             |           |              |           | 0            | 25            | 25            |
| Katherine Escobar Solís           |           |              |           | 0            | 131           | 131           |
| Ligia Jimena Gómez Lasso          |           |              |           | 0            | 2             | 2             |
| Lina María Peña Toro              |           |              |           | 0            | 6             | 6             |
| Liseette Joana Osorio Torres      |           |              |           | 0            | 16            | 16            |
| Lucy Constanza Estrada Mena       |           |              |           | 0            | 3             | 3             |
| Luz Stella Giraldo Gómez          |           |              |           | 0            | 2             | 2             |
| Lyda Andrea Cárdenas Valencia     |           |              |           | 0            | 18            | 18            |
| María Cristina Castro Castellanos |           |              |           | 0            | 24            | 24            |
| María Otilia Muñoz                |           |              |           | 0            | 22            | 22            |
| Martha Lucia Orozco               |           |              |           | 0            | 20            | 20            |
| Mónica Lorena González González   |           |              |           | 0            | 3             | 3             |
| Nazly Romero Zamorano             |           |              |           | 0            | 2             | 2             |
| Néstor Hernán Sánchez Valencia    |           |              |           | 0            | 33            | 33            |
| Omar David Castelblanco Suarez    |           |              |           | 0            | 3             | 3             |
| Sandra Milena Cerón Jara          |           |              |           | 0            | 24            | 24            |
| Yuber Antonio Palacios Mendoza    |           |              |           | 0            | 5             | 5             |
| <b>Total</b>                      | <b>12</b> | <b>1.696</b> | <b>21</b> | <b>1.729</b> | <b>11.144</b> | <b>12.873</b> |

**Tabla 20:** Radicados SAC por funcionario/contratista – pendientes y finalizados

En la Tabla 20 se observa los radicados SAC por funcionario/contratista y si están PENDIENTES o finalizados, de tal manera que el primer funcionario/contratista es Maricel Legro Vinasco con 1.264 de los cuales 964 están PENDIENTES de responder, seguida de Diana Marcela Díaz con 1.274 de los cuales tiene 258 radicados pendientes de responder.

Sigue Germán David Torres Viveros con 787 radicados de los cuales 69 están pendientes de responder.

Seguidamente se encuentra Zulma López Ordoñez con 782 radicados de los cuales 40 están pendientes de responder.

Resalta de la Tabla 19 los funcionarios/contratistas con cero (0) radicados pendientes de responder.



| Funcionario/contratista          | Feb      | Mar      | Abr      | May      | Jun      | Jul       | Ago       | Sep        | VENCIDOS   | Oct          | Total        |
|----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|------------|------------|--------------|--------------|
| Diana Marcela Díaz Tamayo        |          |          |          |          | 1        |           | 1         | 95         | 97         | 161          | 258          |
| German David Torres Vivero       |          |          |          |          |          | 46        | 3         | 7          | 56         | 13           | 69           |
| Maricel Legro Vinasco            |          |          |          |          |          |           |           | 51         | 51         | 913          | 964          |
| María Fernanda Bejarano Quintero |          |          |          |          |          |           | 12        | 8          | 20         | 10           | 30           |
| Gustavo Hernando Martínez Molano |          |          |          |          |          |           |           | 20         | 20         | 4            | 24           |
| Paola Andrea Balanta Riascos     |          |          | 1        | 2        | 2        |           | 4         | 5          | 14         | 8            | 22           |
| Daysi Lorena Galindez Zapata     | 1        | 1        |          |          |          | 1         | 2         | 8          | 13         | 15           | 28           |
| Paola Andrea Liz Lasso           |          |          |          |          |          | 4         | 1         | 7          | 12         | 7            | 19           |
| Cinthia Darling Jiménez Ortiz    |          |          |          |          |          |           |           | 8          | 8          | 20           | 28           |
| Álvaro Zuluaga Cardona           |          |          |          |          |          |           |           | 8          | 8          | 16           | 24           |
| María Fernanda García Echeverry  |          |          |          |          |          |           |           | 5          | 5          | 2            | 7            |
| Leonel Eduardo Bonilla Sánchez   |          |          |          |          |          |           | 1         | 4          | 5          | 1            | 6            |
| Rubén Darío López Titimbo        |          |          | 1        |          | 1        | 2         |           | 1          | 5          |              | 5            |
| Jonathan Grain Álvarez           |          |          |          |          |          |           |           | 4          | 4          | 13           | 17           |
| Miguel Ángel Charria Charria     |          |          |          |          |          |           |           | 4          | 4          | 7            | 11           |
| Ana Milena Ortiz                 |          |          |          |          |          |           |           | 3          | 3          | 4            | 7            |
| Roberto Arturo Manzano Jaramillo | 2        |          |          |          |          |           | 1         |            | 3          | 1            | 4            |
| Xavier Gómez Rodríguez           |          |          |          |          |          |           |           | 3          | 3          |              | 3            |
| Zulma López Ordoñez              |          |          |          |          |          |           |           | 2          | 2          | 38           | 40           |
| Cindy Michelle Jaimes Sandoval   |          |          |          |          |          |           |           | 2          | 2          | 1            | 3            |
| María Eugenia Tascon Hurtado     |          |          |          |          |          |           |           | 2          | 2          | 1            | 3            |
| Rodrigo Javier Jiménez León      |          |          |          | 1        | 1        |           |           |            | 2          |              | 2            |
| Sara Diana Urbano Burbano        |          | 1        |          |          |          |           |           | 1          | 2          |              | 2            |
| Luis Alberto Monsalve Rodríguez  |          |          |          |          |          |           |           | 1          | 1          | 38           | 39           |
| Paola Tatiana Ortiz Pineda       |          |          |          |          |          |           |           | 1          | 1          | 24           | 25           |
| Paola Andrea Montaña Urbano      |          |          |          |          |          |           |           | 1          | 1          | 3            | 4            |
| Juan Camilo Rayo Rosero          |          |          |          |          |          |           |           | 1          | 1          | 2            | 3            |
| Cristhian Rodríguez Tapia        |          |          |          |          |          |           |           | 1          | 1          |              | 1            |
| Elizabeth García Velandia        |          |          |          |          |          |           |           | 1          | 1          |              | 1            |
| Julio Cesar Martínez Torres      |          |          |          |          |          |           |           | 1          | 1          |              | 1            |
| María Patricia Fernández Prada   |          |          |          |          |          | 1         |           |            | 1          |              | 1            |
| William Emir Mosquera Moreno     |          |          |          |          |          |           |           | 1          | 1          |              | 1            |
| <b>Total</b>                     | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>5</b> | <b>54</b> | <b>25</b> | <b>256</b> | <b>350</b> | <b>1.379</b> | <b>1.729</b> |

**Tabla 21:** Radicados SAC por funcionario/contratista VENCIDOS y pendientes

De la Tabla 21 se concluye cuales son los funcionarios/contratistas con mayor número de radicados VENCIDOS siendo el primero Diana Marcela Díaz Tamayo con 97, seguida de

Germán David Torres Viveros con 56, Maricel Legro Vinasco con 51, María Fernanda Bejarano y Gustavo Hernando Martínez cada uno con 20 radicados vencidos.

Seguidamente se encuentra Paola Andrea Balanta Riascos con 14, Daysi Lorena Galindez Zapata con 13, Paola Andrea Liz Lasso con 12; entre los más relevantes.

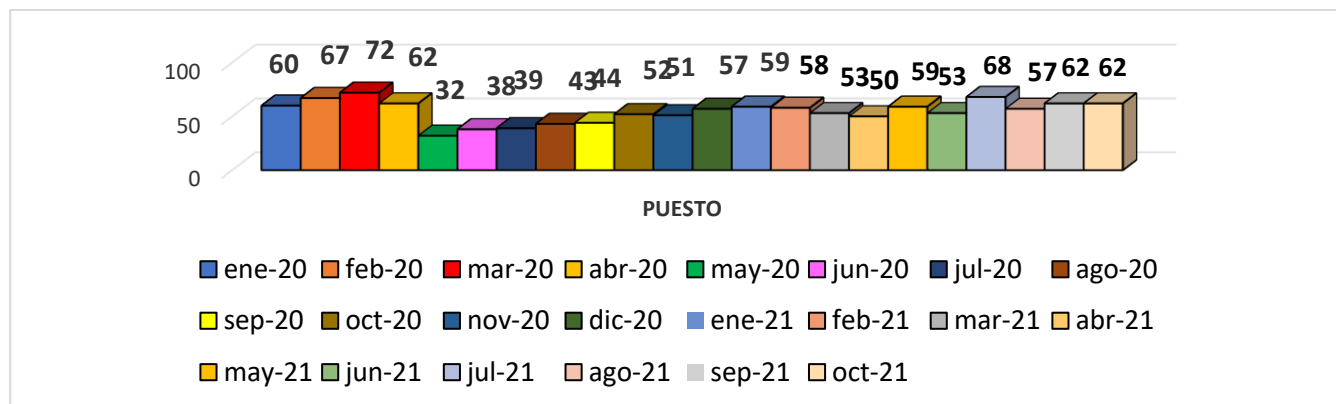
### PUESTO DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN EN EL ESCALAFON NACIONAL DEL SAC DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN RANKING MES DE OCTUBRE 2021

| PUESTO | SECRETARIA      | TOTAL | A TIEMPO | PORCENTAJE |
|--------|-----------------|-------|----------|------------|
| 60     | GUAJIRA         | 1.521 | 1.084    | 71,269     |
| 61     | BUENAVENTURA    | 872   | 603      | 69,151     |
| 62     | VALLE_DEL_CAUCA | 1.883 | 1.125    | 59,745     |
| 63     | CORDOBA         | 3.527 | 1.713    | 48,568     |
| 64     | BARRANCABERMEJA | 990   | 452      | 45,657     |

**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 con un porcentaje del 59.745%, para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, del mes de OCTUBRE de 2021, BAJANDO 1 puesto respecto al mes de septiembre, cuando se ocupó el puesto 61.

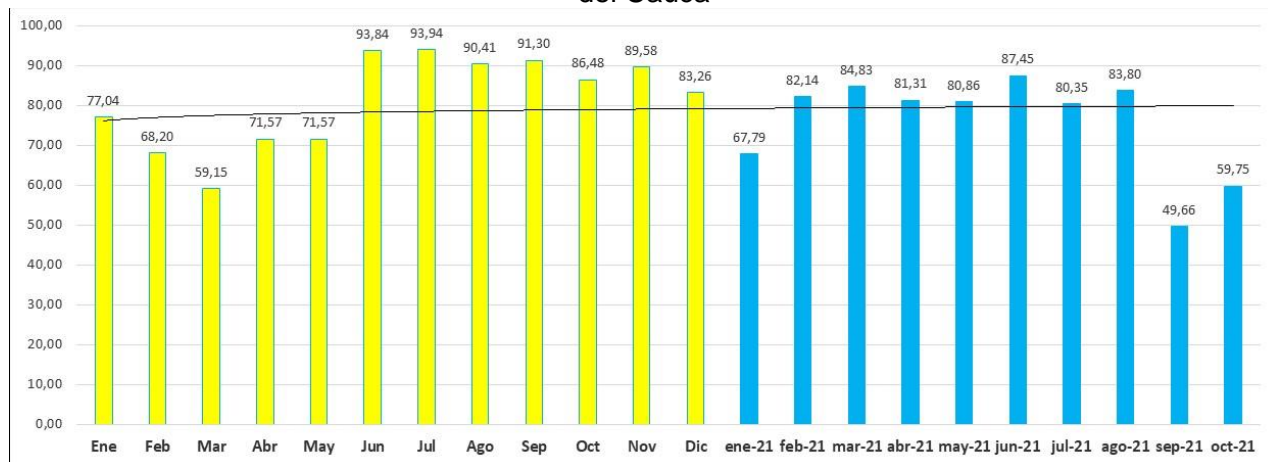
### PUESTO MES A MES RANKIN SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA



**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 | <b>32</b> | 242   | 229      | <b>94,63</b> |
| 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    | <b>49,66</b> |
| oct-21 | 62        | 1.883 | 1.125    | 59,75        |

**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 OCTUBRE DE 2021 |            |                |
|--|------------|----------------|
| Estado                                     | Cantidad   | %              |
| Atendida                                   | 854        | 90,18%         |
| En proceso                                 | 93         | 9,82%          |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>947</b> | <b>100,00%</b> |

Tabla 29: Composición radicados PQRSD

Tabla 29: El aplicativo PQRSD con corte a 31 de octubre de 2021, presenta un acumulado de 947 radicados.

El aplicativo PQRSD respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Atendida y En proceso), evidenciándose que el 90.18% están atendidos; equivalente a 854 radicados y 93 radicados en Proceso, quiere decir por responder de fondo y representan el 9.82% del total de radicados PQRSD.

| Áreas                                     | año 2021   |           |           |           |           |           |            |            |            |           | Total      |
|---|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|-----------|------------|
|   | ene        | feb       | mar       | abr       | may       | jun       | jul        | ago        | sep        | oct       |            |
| Planta                                    | 31         | 13        | 20        | 17        | 22        | 11        | 18         | 20         | 38         | 41        | 231        |
| Personal                                  | 16         | 17        | 24        | 15        | 18        | 14        | 23         | 22         | 18         | 21        | 188        |
| Prestaciones Sociales                     | 12         | 21        | 19        | 9         | 16        | 19        | 20         | 28         | 13         | 8         | 165        |
| Nómina                                    | 10         | 8         | 10        | 6         | 21        | 13        | 15         | 9          | 12         | 15        | 119        |
| Inspección y Vigilancia                   | 7          | 6         | 7         | 13        | 3         | 1         | 11         | 10         | 11         | 9         | 78         |
| Talento Humano                            | 9          | 6         | 4         | 4         | 9         | 11        | 4          | 11         | 5          | 1         | 64         |
| Escalafón                                 | 3          | 3         |           | 2         | 1         | 2         | 2          | 7          | 2          |           | 22         |
| Subsecretaría de Cobertura                | 3          | 3         | 2         |           | 2         |           | 5          | 2          | 1          |           | 18         |
| Despacho                                  | 1          |           | 2         | 1         |           | 2         | 3          | 2          | 3          | 2         | 16         |
| Subsecretaría de Calidad                  | 2          | 3         |           | 1         | 1         | 2         | 1          | 2          | 1          |           | 13         |
| Gestión Administrativa                    | 1          | 1         | 5         |           | 1         |           |            | 1          | 2          |           | 11         |
| Servicios Informáticos                    | 2          |           |           |           |           |           | 2          | 1          | 1          |           | 6          |
| Atención al Ciudadano                     | 3          | 2         |           |           |           |           |            |            |            |           | 5          |
| Financiera                                |            |           |           | 1         | 1         |           | 3          |            |            |           | 5          |
| Jurídica                                  |            |           |           | 1         |           | 1         |            | 2          |            |           | 4          |
| Subsecretaria Administrativa y Financiera |            |           |           |           |           |           | 1          |            |            | 1         | 2          |
| <b>Tota</b>                               | <b>100</b> | <b>83</b> | <b>93</b> | <b>70</b> | <b>95</b> | <b>76</b> | <b>108</b> | <b>117</b> | <b>107</b> | <b>98</b> | <b>947</b> |

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

En la se evidencia el total de radicados atendidos y en proceso por área mes a mes; donde el área de Planta es el primero de acuerdo a la cantidad con 231, seguido de Personal con 188, Prestaciones Sociales con 165, Nómina 119, entre los que mayor número tienen.

También se observa que la subsecretaria Administrativa y Financiera es la que menos radicados tiene por este aplicativo con 2.

| Etiquetas de fila                         | año 2021 |          |          |          |           |          |          |          |           | Total     |
|---|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
|   | ene      | feb      | mar      | abr      | may       | jun      | jul      | sep      | oct       |           |
| Prestaciones Sociales                     | 1        | 2        | 8        | 6        | 10        | 5        |          | 2        | 5         | 39        |
| Personal                                  |          |          |          |          |           |          | 1        |          | 16        | 17        |
| Planta                                    |          |          |          |          |           |          |          |          | 14        | 14        |
| Nómina                                    |          |          | 1        |          |           | 1        |          | 1        | 10        | 13        |
| Inspección y Vigilancia                   |          |          |          |          |           |          |          |          | 3         | 3         |
| Talento Humano                            |          |          |          |          |           |          |          | 2        | 1         | 3         |
| Financiera                                |          |          |          |          |           |          | 2        |          |           | 2         |
| Despacho                                  |          |          |          |          |           |          |          | 1        |           | 1         |
| Subsecretaria Administrativa y Financiera |          |          |          |          |           |          |          |          | 1         | 1         |
| <b>Total</b>                              | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>9</b> | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>6</b> | <b>3</b> | <b>6</b> | <b>50</b> | <b>93</b> |

**Tabla 31:** Radicados en Proceso Sede Electrónica por Área mes a mes

En la Tabla 31 se evidencia los radicados en Proceso por Área y mes a mes donde Prestaciones Sociales es quien más radicados pendientes de responder tiene, seguido de Personal con 17, Planta con 14 y Nómina con 13; entre los más representativos.

De lo anterior lo más crítico es el caso de Prestaciones Sociales, Nómina y Financiera por tener radicados Vencidos.

| Funcionario/Contratista          | año 2021 |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Total |
|----------------------------------|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
|                                  | ene      | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago | sep | oct |       |
| Luis Alberto Monsalve            | 5        | 5   | 20  | 17  | 22  | 11  | 18  | 20  | 38  | 41  | 197   |
| María Fernanda García Echeverry  | 16       | 17  | 24  | 15  | 18  | 14  | 23  | 22  | 18  | 21  | 188   |
| Daysi Lorena Galindez Zapata     | 10       | 8   | 10  | 6   | 21  | 13  | 15  | 9   | 12  | 11  | 115   |
| Celiar Aníbal Forero             | 7        | 6   | 7   | 13  | 3   | 1   | 11  | 10  | 11  | 9   | 78    |
| Sandra Milena Cerón Jara         | 8        | 6   | 4   | 4   | 9   | 11  | 3   | 11  | 5   | 1   | 62    |
| Rodrigo Javier Jiménez León      | 9        | 13  | 13  | 7   | 11  | 5   |     |     |     |     | 58    |
| German David Torres Vivero       |          | 1   | 1   |     | 1   | 9   | 13  | 16  | 8   | 2   | 51    |
| Cindy Michelle Jaimes            | 3        | 7   | 2   | 2   | 3   | 3   | 6   | 8   | 4   |     | 38    |
| Katherine Escobar Solís          | 26       | 8   |     |     |     |     |     |     |     |     | 34    |
| Eduardo Antonio Gómez            | 3        | 3   |     | 2   | 1   | 2   | 2   | 7   | 2   |     | 22    |
| Oscar Eduardo Paz Ruiz           | 3        | 3   | 2   |     | 2   |     | 5   | 2   | 1   |     | 18    |
| Jonathan Grain Álvarez           |          |     | 3   |     | 1   | 2   | 1   | 4   | 1   | 4   | 16    |
| María Isabel Hernández Jaramillo | 1        |     | 2   | 1   |     | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 16    |
| Ana Milena Ortiz Sánchez         | 2        | 3   |     | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 13    |
| Paola Andrea Martínez            | 1        | 1   | 5   |     | 1   |     |     | 1   | 2   |     | 11    |

|                            |            |           |           |           |           |           |            |            |            |           |            |
|----------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| German López Ante          | 3          | 2         |           |           |           |           |            |            |            |           | 5          |
| José Alejandro Fossi Falla |            |           |           | 1         | 1         |           | 3          |            |            |           | 5          |
| Amalfi Liliana Grueso      |            |           |           | 1         |           | 1         |            | 2          |            |           | 4          |
| Jimmy Montañez Gaviria     |            |           |           |           |           |           | 2          | 1          | 1          |           | 4          |
| María Oliva Gómez Valencia |            |           |           |           |           |           |            |            |            | 4         | 4          |
| Ana Raquel Zúñiga Riascos  |            |           |           |           |           |           |            |            |            | 2         | 2          |
| Claudia Yamileth Cerón     |            |           |           |           |           |           | 1          |            |            | 1         | 2          |
| Gustavo Constain           | 2          |           |           |           |           |           |            |            |            |           | 2          |
| Luz Stella Henao           | 1          |           |           |           |           |           | 1          |            |            |           | 2          |
| <b>Total</b>               | <b>100</b> | <b>83</b> | <b>93</b> | <b>70</b> | <b>95</b> | <b>76</b> | <b>108</b> | <b>117</b> | <b>107</b> | <b>98</b> | <b>947</b> |

**Tabla 32:** Total Radicados por Funcionario/contratista en Sede Electrónica mes a mes

De la Tabla 32 se saca los funcionarios/contratistas con mayor número de radicados tanto asignados, así como los atendidos como en proceso en el aplicativo Sede electrónica, donde se evidencia que Luis Alberto Monsalve es el funcionario con mayor cantidad de radicados asignados, hasta llegar a Luz Stella Henao quien es la que menos tiene con 2.

| Funcionario/contratista          | año 2021 |          |          |          |           |          |          |          |           |  | Total     |
|----------------------------------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|--|-----------|
|                                  | ene      | feb      | mar      | abr      | may       | jun      | jul      | sep      | oct       |  |           |
| Rodrigo Javier Jiménez León      | 1        | 2        | 8        | 6        | 10        | 5        |          |          |           |  | 32        |
| María Fernanda García Echeverry  |          |          |          |          |           |          | 1        |          | 16        |  | 17        |
| Luis Alberto Monsalve            |          |          |          |          |           |          |          |          | 14        |  | 14        |
| Daysi Lorena Galindez Zapata     |          |          | 1        |          |           | 1        |          | 1        | 6         |  | 9         |
| Jonathan Grain Álvarez           |          |          |          |          |           |          |          | 1        | 4         |  | 5         |
| María Oliva Gómez Valencia       |          |          |          |          |           |          |          |          | 4         |  | 4         |
| Celiar Aníbal Forero             |          |          |          |          |           |          |          |          | 3         |  | 3         |
| Sandra Milena Cerón Jara         |          |          |          |          |           |          |          | 2        | 1         |  | 3         |
| José Alejandro Fossi Falla       |          |          |          |          |           |          | 2        |          |           |  | 2         |
| Ana Raquel Zúñiga Riascos        |          |          |          |          |           |          |          |          | 1         |  | 1         |
| Claudia Yamileth Cerón           |          |          |          |          |           |          |          |          | 1         |  | 1         |
| German David Torres Vivero       |          |          |          |          |           |          |          | 1        |           |  | 1         |
| María Isabel Hernández Jaramillo |          |          |          |          |           |          |          | 1        |           |  | 1         |
| <b>Total</b>                     | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>9</b> | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>6</b> | <b>3</b> | <b>6</b> | <b>50</b> |  | <b>93</b> |

**Tabla 33:** Radicados en Proceso Sede Electrónica por Área mes a mes

En la Tabla 33 se observa el funcionario/contratista mes a mes con mayor número de radicados en proceso o pendientes de responder en lo corrido del año 2021, siendo Rodrigo Javier Jiménez León el que más tiene con 32, de los cuales todos están vencidos.

De igual manera se encuentra con radicados vencidos María Fernanda García Echeverry, Daysi Lorena Galindez Zapata, José Alejandro Fossi Falla.

Se destaca los funcionarios/contratistas Luis Alberto Monsalve, María Oliva Gómez, Celiar Aníbal Forero, Ana Raquel Zúñiga y Claudia Yamileth Cerón por no tener radicados vencidos.



| Área                                      | Atendida   | En proceso | Total      |
|---|------------|------------|------------|
| Planta                                    | 217        | 14         | 231        |
| Personal                                  | 171        | 17         | 188        |
| Prestaciones Sociales                     | 126        | 39         | 165        |
| Nómina                                    | 106        | 13         | 119        |
| Inspección y Vigilancia                   | 75         | 3          | 78         |
| Talento Humano                            | 61         | 3          | 64         |
| Escalafón                                 | 22         | 0          | 22         |
| Subsecretaría de Cobertura                | 18         | 0          | 18         |
| Despacho                                  | 15         | 1          | 16         |
| Subsecretaría de Calidad                  | 13         | 0          | 13         |
| Gestión Administrativa                    | 11         | 0          | 11         |
| Servicios Informáticos                    | 6          | 0          | 6          |
| Atención al Ciudadano                     | 5          | 0          | 5          |
| Financiera                                | 3          | 2          | 5          |
| Jurídica                                  | 4          | 0          | 4          |
| Subsecretaria Administrativa y Financiera | 1          | 1          | 2          |
| <b>Total</b>                              | <b>854</b> | <b>93</b>  | <b>947</b> |

**Tabla 34:** Radicados por área atendidas y en Proceso Sede Electrónica

En la Tabla 34 se muestra el total de radicados asignados por la Sede Electrónica a cada una de las áreas de la Secretaria de Educación clasificadas entre atendidas y en proceso, siendo Planta la que mas radicados ha atendido con 217 de los 231 asignados, y así sucesivamente hasta encontrar a la Subsecretaria Administrativa y Financiera con una atendida y una en proceso.

De igual manera se evidencia las áreas con más radicados en Proceso como lo es Prestaciones Sociales con 39, seguida de Personal con 17, Planta con 14 y Nómina 13, entre los más representativos.

| Área                                      | A tiempo | Fuera de tiempo | % Fuera de tiempo | Vigentes | Total |
|---|----------|-----------------|-------------------|----------|-------|
| Jurídica                                  | 0        | 4               | 100%              | 0        | 4     |
| Nómina                                    | 33       | 73              | 61%               | 13       | 119   |
| Financiera                                | 0        | 3               | 60%               | 2        | 5     |
| Subsecretaría de Calidad                  | 6        | 7               | 54%               | 0        | 13    |
| Personal                                  | 74       | 97              | 52%               | 17       | 188   |
| Subsecretaria Administrativa y Financiera | 0        | 1               | 50%               | 1        | 2     |
| Prestaciones Sociales                     | 46       | 80              | 48%               | 39       | 165   |
| Inspección y Vigilancia                   | 50       | 25              | 32%               | 3        | 78    |
| Planta                                    | 152      | 65              | 28%               | 14       | 231   |
| Escalafón                                 | 16       | 6               | 27%               | 0        | 22    |

|                            |            |            |     |           |            |
|----------------------------|------------|------------|-----|-----------|------------|
| Talento Humano             | 44         | 17         | 27% | 3         | 64         |
| Subsecretaría de Cobertura | 14         | 4          | 22% | 0         | 18         |
| Despacho                   | 12         | 3          | 19% | 1         | 16         |
| Servicios Informáticos     | 5          | 1          | 17% | 0         | 6          |
| Gestión Administrativa     | 10         | 1          | 9%  | 0         | 11         |
| Atención al Ciudadano      | 5          | 0          | 0%  | 0         | 5          |
| <b>Total</b>               | <b>467</b> | <b>387</b> |     | <b>93</b> | <b>947</b> |

**Tabla 35:** Radicados por área atendidas a tiempo, fuera de tiempo y vigentes

En la Tabla 35 se observa las diferentes áreas y la forma de responder los radicados, ya sea a tiempo, fuera de tiempo o si aún están vigentes, con la especificidad que la Oficina Jurídica de 4 radicados asignados, cuatro están pendientes de responder a la fecha de corte de este informe, razón por la cual su porcentaje de respuesta de los radicados Fuera de Tiempo es del 100%, seguida de Nómina con el 61%, Financiera con el 60%, Subsecretaria de Calidad con el 54% y así sucesivamente.

| Área y Tipo de Solicitud                                       | Cantidad en Proceso |
|--|---------------------|
| <b>Despacho</b>  | <b>1</b>            |
| Petición de interés general o particular (30 días hábiles)     | 1                   |
| <b>Inspección y Vigilancia</b>                                 | <b>3</b>            |
| Denuncia (15 días hábiles)                                     | 1                   |
| Petición de documentos e información pública (20 días hábiles) | 1                   |
| Queja (15 días hábiles)  | 1                   |
| <b>Personal</b>  | <b>17</b>           |
| Denuncia (15 días hábiles)                                     | 2                   |
| Petición de documentos e información pública (20 días hábiles) | 13                  |
| Petición de interés general o particular (30 días hábiles)     | 2                   |
| <b>Nómina</b>  | <b>13</b>           |
| Petición de interés general o particular (30 días hábiles)     | 8                   |
| Queja (15 días hábiles)  | 1                   |
| Reclamo (15 días hábiles)                                      | 4                   |
| <b>Financiera</b>  | <b>2</b>            |
| Petición de documentos e información pública (20 días hábiles) | 2                   |
| <b>Planta</b>  | <b>14</b>           |
| Consulta (35 días hábiles)                                     | 1                   |
| Petición de documentos e información pública (20 días hábiles) | 5                   |
| Petición de interés general o particular (30 días hábiles)     | 7                   |
| Queja (15 días hábiles)  | 1                   |
| <b>Prestaciones Sociales</b>                                   | <b>39</b>           |
| Consulta (35 días hábiles)                                     | 2                   |
| Petición de documentos e información pública (20 días hábiles) | 7                   |
| Petición de interés general o particular (30 días hábiles)     | 24                  |
| Petición entre autoridades (10 días hábiles)                   | 1                   |
| Queja (15 días hábiles)  | 3                   |
| Reclamo (15 días hábiles)                                      | 2                   |
| <b>Subsecretaria Administrativa y Financiera</b>               | <b>1</b>            |
| Petición de interés general o particular (30 días hábiles)     | 1                   |
| <b>Talento Humano</b>  | <b>3</b>            |

|  |           |
|--|-----------|
| Petición de documentos e información pública (20 días hábiles) | 1         |
| Petición de interés general o particular (30 días hábiles)     | 1         |
| Recurso (15 días hábiles)                                      | 1         |
| <b>Total</b>   | <b>93</b> |

**Tabla 36:** Radicados por área atendidas a tiempo, fuera de tiempo y vigentes

En la Tabla 36 se presenta la relación de áreas y tipo de solicitud con la cantidad de radicados en proceso o pendientes de responder por área; donde se evidencia que el Despacho tiene una petición en proceso de respuesta y que corresponde a una Petición de Interés General o particular (30 días hábiles) para responder.

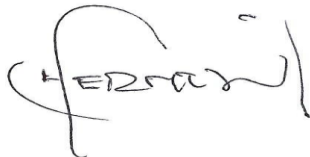
Así mismo se evidencia que el área con mayor número de radicados en proceso es Prestaciones Sociales con 39 de las cuales 24 corresponden a Petición de Interés General o particular (30 días hábiles) para responder.

También se encuentra Personal con 17 peticiones en proceso de respuesta de las cuales 13 son Petición de documentos e información pública (20 días hábiles).

## **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.
- 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 Secretaria 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

Noviembre 24 de 2021