



**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 2021 AL 31 DE MARZO DE 2022

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

COMPOSICION SADE AL 31 DE MARZO DE 2022		
Estado	Cantidad	%
Archivado	6.807	92,78%
Activos	530	7,22%
TOTAL	7.337	100,00%

Tabla 1: Composición radicados SADE

Según la Tabla 1, El aplicativo SADE refleja de enero 1 de 2021 hasta el 31 de marzo de 2022 un acumulado de 7.337 radicados, un incremento de 520 radicados, comparado con los 6.817 que había al 28 de febrero 2022.

El aplicativo SADE respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Archivado, Activos), evidenciándose que el 92.78% están archivados, equivalente a 6.807 radicados.

De la Tabla 1 se observa que los radicados ACTIVOS en el SADE, en este periodo de tiempo equivalen a 530, un aumento de 40 radicados, comparado con los 490 que había al 28 de febrero de 2022.

Los asuntos más representativos son Solicitudes de Certificaciones de Tiempo de Servicios y Certificación Salarial, DERECHOS DE PETICIÓN por Cesantías Parciales, Cesantías Definitivas, solicitud de traslado, solicitud de nombramientos; reconocimiento de sanción moratoria, entre los más representativos

Estado 2	Cantidad	%
Finalizado	6.807	92,78%
En tiempos	336	4,58%
Vencido	176	2,40%
Por vencer	18	0,25%
Total	7.337	100,00%

Tabla 2: Estado de radicados SADE

En la Tabla 2 se presenta el estado de los radicados desde el 1 de enero de 2021 hasta el 31 de marzo de 2022, según se encuentren como: finalizado, en tiempos para responder, vencidos y próximos a vencer, dentro de los ocho días siguientes al corte de este informe.

Es así que se evidencia la finalización de 6.807 radicados equivalentes al 92.78%, en tiempos para responder un total de 336 equivalentes a 4.58%, vencidos 176 correspondientes a 2.40% y radicados por vencer dentro de los siguientes ocho días al corte de este informe: 18, equivalentes al 0.25%.

La conclusión y comparado con los valores a 28 de febrero de 2022 es que disminuyó en 2.23 puntos porcentuales los radicados finalizados, aumentó los radicados respondidos en tiempos de 3.42% a 4.58% y disminuyó los radicados vencidos pasando de 0.42% a 0.25%.

Funcionario/contratista	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ene-22	feb-22	mar-22	Total
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	7	70	79	60	6	41	54	79	72	56	258	84	135	120	109	1.230

Tabla 3: Total radicados SADE por funcionario/contratista

De la Tabla 3 se observa el total de radicados SADE asignados por funcionario/contratista, siendo el funcionario Luis Alberto Monsalve Rodríguez, a quien más radicados se le ha asignado por el aplicativo SADE a 31 de marzo de 2022 con un total de 1.230.

Funcionario/contratista	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ene-22	feb-22	mar-22	Total
Daysi Lorena Galindez	62	84	81	42	12	67	47	104	76	43	42	62	44	105	93	964
María Fernanda García Echeverry	73	80	67	41	23	94	32	101	38	36	34	45	49	51	91	855
María Fernanda Bejarano Quintero	96	108	59	15	2	7	21	6	12	6	2	76	35	119	72	636
Paola Andrea Valencia Henao	6	7	56	52	8	24	111	11	17	5	5	1	7	8	12	330
Paola Andrea Vélez Martínez	21	12	39	13	6	16	12	20	22	21	33	3	23	29	45	315
Celiar Aníbal Forero	14	14	24	23	3	4	14	21	14	14	17	12	20	31	35	260
Rodrigo Javier Jiménez León	55	46	28	10	8	13	2	2		5	10	3	1	7	17	207
Jonathan Grain Álvarez	5	9	20	26	2	12	10	8	10	10	9	14	15	20	22	192
German David Torres Vivero	3	1		1	1	7	11	1	10	8	21	31	17	29	47	188
Paola Tatiana Ortiz Pineda	13	12	13	3		6	14	12	4	4	13	19	5	10	5	133
Eduardo Antonio Gómez Salcedo	17	16	13		1	6	13	6	7	4	7	12	8	7	12	129
Juan Felipe Palacio Bedoya					4	17	16	12	11	12	6	2	10	9	14	113
Jenny Tatiana Barbosa Restrepo	10	18	21	19	1	1	7	7	4	4	10	1	2	3	1	109
Paola Andrea Liz Lasso	7	15	19	10	5	13	6	10	5	5	4		2	6	2	109
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	8	27	23	1	1	3	22	12	7		1	1	1			107
Ana Raquel Zúñiga				1			2	1	8	6	17	4	11	29	23	102

Tabla 4: Total radicados SADE por funcionario/contratista de 964 a 102

En la Tabla 4 se visualiza el total de los radicados asignados por funcionario/contratista entre 964 y 102.

Funcionario/contratista	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ene-22	feb-22	mar-22	Total
Katherine Escobar Solís	60	32														92
Alexandra Abadía	8	11	18	17	6	2	5	4	2	5	2	1	3	4	3	91
Oberney Yagari González		1	1						1		2	11	22	31	19	88
Gustavo Hernando Martínez Molano	2	4	7	15	12	7	5	4	2	1	7	4	3	2	1	76
Cinthia Darling Jiménez	10	15	11	16				1	3	2	7	1	2	3	1	72
María Eugenia Tascon Hurtado	3	3	10	2	1	8	4	3	4	7	6	1	6	6	1	65
Sandra Milena Cerón	3	3	6	9			2	7	2		1	2	8	4	15	62
Juan Sebastián Carvajal Ramírez	2	13	15	6	2		9	9	2							58
Gustavo Adrian Ospina Rincon	8	8	4	2			4	4	1		4	2	7	5	5	54
Ana Milena Ortiz Sánchez	1	1	4	4	1	6	2	7		5	5	2	9	3	3	53
Fred José Quintero Palomeque		8	10	3			6	9	2	1		3	4		4	50
Alejandro Fossi Falla	32	16										1				49
Álvaro José Zuluaga Cardona	1	1		1		1	1	4	1	1	2	26	5	5		49
María Isabel Hernández Jaramillo	3	3	1		2	4	3	1	2	4	2	5	3	5	4	42
Martha Cecilia Franco	2	3	3			1	7	10	8	2	2		1		2	41
María Oliva Gómez Valencia			1	2			1	2		13	11				1	31
Dorys Calderón Giraldo	2	5	12		2		1	1	1	2			1		1	28
Lina María Pena Toro				1		1	2	10	2	1	2	4		1	1	25
Luz Estella Henao Cortez	1	3		3		5	2	2	2	1	1			1	1	22
Edwin Vallejo Santacruz						1	2				1	2			15	21
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez	1	1		2	1	1		2	1	4	1	1	3	2	1	21
Amalfi Liliana Grueso Estacio		1	2	1		6	2	1	1	1	1	1	1	2		20
Consuelo Riascos Riascos			1	18												19
David Alexander Cruz Arango		19														19
Paola Andrea Montano Urbano				2	1			2	2	4	1	3	1	1	2	19
Yazmin Álzate Urrea				1	1	2		2	6	3		1		1	2	19
Jimmy Montañez Gaviria		1	2	2		2		1	1			2	1		4	16
Berardo Zúñiga Aguirre	1	9				1						2	1			14
Sara Diana Urbano			1						2	1	2	4	1		1	12
German López Ante		1										2	1		7	11
Juliana Mera González		2	1	1	1	3	1	1	1							11
Miguel Ángel Charria		2	1				1			1		3		2		10

Tabla 5: Total radicados SADE por funcionario/contratista de 92 a 10

En la Tabla 5 se puede evidenciar el total de radicados SADE asignados del 1 de enero de 2021 al 31 de marzo de 2022 por funcionario/contratista entre 92 y 10 radicados.

Funcionario/contratista	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ene-22	feb-22	mar-22	Total
Cristhian Rodríguez Tapia		2	1	4		2										9
Orlando García Libreros		1		3		1			1				3			9
Angie Yulieth Ospina Pérez	1	1	2	1										2		7
Paola Andrea Balanta Riascos		1	3			2										6
Rubén Darío López Titimbo				1		1						2	1			5
Wladimir Guerrero			1									3		1		5
Dalis Licet González López						1				1	1			1		4
Luis Fernando Saavedra Prado							1	2			1					4
Omar David Castelblanco Suarez			2			1								1		4
Willian Emir Mosquera	1	1								2						4
Claudia Viviana Fajardo Melo										1					2	3
Esperanza Montano Aedo				1											2	3
Hernando Benítez Gómez						1	1							1		3
Iván Patino													2	1		3
Luz Miryam Fernández Velasco														3		3
María Patricia Fernández Prada			1				1							1		3
Zulma López Ordoñez	1	2														3
Elsy Constanza Llanos				2												2
Heriberto Navia Meneses											2					2
Juan Carlos Borrero López		1								1						2
Martha Lucia Orozco Vargas	1			1												2
Sulenny Sarmiento Meneses												1	1			2
Albeiro Pescador Pescador	1															1
Álvaro Flórez Perdomo															1	1
Edna Magaly Ayala Hernández	1															1
Edna Ruth Naranjo Higueta		1														1
Eduardo Andrés Santacruz Benítez							1									1
Lucy Constanza Estrada			1													1

María Del Carmen Bahos Ortiz																1		1
María Otilia Muñoz Bolaños					1													1
Orlando Mellizo Villegas											1							1
Oscar Bedoya											1							1
Total	543	695	664	439	113	391	458	502	367	304	554	460	475	673	699		7.337	

Tabla 6: Total radicados SADE por funcionario/contratista de 9 a 1

En la Tabla 6 se evidencia el total de radicados SADE por funcionario/contratista entre 9 y 1

Funcionario/contratista	ene-22	feb-22	mar-22	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	Tot al
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	15	14	63					1	1		1		4	99
María Fernanda García Echeverry	9	15	43	1									5	73
Daysi Lorena Galindez	8	12	27										4	51
German David Torres Vivero	8	9	33										1	51
Celiar Aníbal Forero	6	10	28											44
Jonathan Grain Álvarez	7	11	18		1									37
María Fernanda Bejarano Quintero		6	17											23
Ana Raquel Zúñiga	1	2	17											20
Sandra Milena Cerón	5	2	10										1	18
Paola Andrea Valencia Henao		3	12									1		16
Edwin Vallejo Santacruz			15											15
Juan Felipe Palacio Bedoya			11											11
Eduardo Antonio Gómez Salcedo	2	3	3							1			1	10
German López Ante	1		7										2	10

Tabla 7: Radicados SADE pendientes de responder por funcionario/contratista entre 99 y 10

De la Tabla 7 se puede observar los radicados **pendientes** de responder entre 99 y 10, siendo el funcionario Luis Alberto Monsalve Rodríguez quien más tiene con 99.

Funcionario/contratista	ene-22	feb-22	mar-22	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	Total
Ana Milena Ortiz Sánchez	4	1	2		1									8
Jimmy Montañez Gaviria			4										2	6
Rodrigo Javier Jiménez León			4			1	1							6
Alexandra Abadía		1	3											4
Gustavo Adrian Ospina Rincon			4											4
Cinthia Darling Jiménez				1	2									3
Claudia Viviana Fajardo Melo			2								1			3
Fred José Quintero Palomeque	1		1											2
Gustavo Hernando Martínez Molano		1	1											2
Martha Cecilia Franco			2											2
Paola Andrea Balanta Riascos							2							2

Tabla 8: Radicados SADE **pendientes** de responder por funcionario/contratista entre 8 y 2

En la Tabla 8 se evidencia los radicados SADE **pendientes** de responder entre 8 y 2 por funcionario/contratista, donde la lista la encabeza el servidor público Ana Milena Ortiz con 8, aclarando que en esa cifra están incluidos los radicados en tiempos de responder, los por vencer y los vencidos.

Funcionario/contratista	ene-22	feb-22	mar-22	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	Total
Álvaro Flórez Perdomo			1											1
Amalfi Liliana Grueso Estacio		1												1
Esperanza Montano Aedo			1											1
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez			1											1
María Eugenia Tascon Hurtado			1											1
María Isabel Hernández Jaramillo	1													1

Subsecretaria De Calidad Educativa	3	2	5	6	1	7	2	7	2	8	7	8	11	6	6	81
Despacho	3	3	1	2	2	4	3	1	2	4	2	5	3	5	4	44
Atención Al Ciudadano	1	2	2	1		1	2			1	2	4	1	2	22	41
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera				1		2	3	10	2	1	2	4		2	1	28
Jurídico		1	2	1		6	2	1	1	1	1	1	1	2		20
Servicios Informáticos		1	2	2		2		1	1		2	2	1		4	18
Gestión Organizacional	1	9				1	1					2	1			15
Planeación Educativa			1									3		1		5
Comunicación	1															1
Total	543	695	664	439	113	391	458	502	367	304	554	460	475	673	699	7.337

Tabla 11: Radicados SADE totales por área

En la Tabla 11 se evidencia la relación de áreas de la Secretaria de Educación con el total de radicados asignados mes a mes, siendo Personal el área con mayor cantidad de radicados asignados, equivalentes a 1.887, seguida de Prestaciones Sociales Docentes con 1.390, y la última Comunicaciones con 1.

También se evidencia en la Tabla 11 que el mes con mayor radicados SADE asignados a las áreas de Secretaria de Educación fue marzo 2022 con 699 radicados seguida de febrero con 695. Así mismo se evidencia que el mes con menos radicados SADE fue mayo con 113.

Área	ene-22	feb-22	mar-22	ene-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	Tot al
Personal	9	22	64	2	2		2						5	106
Prestaciones Sociales- Docentes	9	16	69			1	1					1	1	98
Planta	15	14	51					1	1		1		4	87
Nomina	8	12	34								1		4	59
Inspección Y Vigilancia	6	10	24											40
Prestaciones Sociales- Administrativos	7	11	15		1									34
Talento Humano	5	2	9		2								1	19
Atención Al Ciudadano	1		9										2	12
Escalafón	2	3	3							1			1	10
Subsecretaria De Calidad Educativa	4	1	3		1									9
Servicios Informáticos			4										2	6
Financiero	1		1											2
Despacho	1													1
Jurídico		1												1

Total	68	92	286	2	6	1	3	1	1	1	2	1	20	484
--------------	-----------	-----------	------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------	------------

Tabla 12: Radicados SADE pendientes por área

En la Tabla 12 se evidencia la relación de áreas de la Secretaría de Educación con el total de radicados pendientes de responder, mes a mes, siendo Personal el área con mayor cantidad de radicados en esa condición con 106, seguida de Prestaciones Sociales Docente con 98, Planta con 87, siendo la última, Jurídica con 1. Es de tener en cuenta que dentro de estos radicados pendientes se encuentran los que están en tiempos de responder, los por vencer y los vencidos.

Área	MARZO	Total
Atención Al Ciudadano	13	13
Planta	12	12
Personal	7	7
Inspección Y Vigilancia	4	4
Prestaciones Sociales-Administrativos	3	3
Prestaciones Sociales-Docentes	3	3
Nomina	2	2
Talento Humano	2	2
Total	46	46

Tabla 13: Radicados SADE vencidos por área

En la Tabla 13 se relaciona las áreas de la Secretaría de Educación, mes a mes, con los radicados vencidos, siendo Atención al ciudadano quien más tiene con 13, seguida de Planta con 12, Personal con 7, entre los más representativos.

INDICADOR DE PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE VS LAS ATENDIDAS EN EL MISMO PERIODO DE TIEMPO DE APLICATIVOS SADE Y PQRS DE MARZO 2022

Periodo	Programado	Ejecutado	% Ejecutado
Ene	565	335	59,30%
Feb	761	372	48,88%
Mar	819	409	49,94%

Tabla 13: Radicados SADE y PQRS mes a mes ingresados y respondidos dentro del mismo mes AÑO 2022

Periodo	Programado	Ejecutado	% Ejecutado
Ene	658	273	41,49%
Feb	791	411	51,96%
Mar	766	384	50,13%

Tabla 13: Radicados SADE y PQRS mes a mes ingresados y respondidos dentro del mismo mes AÑO 2021

En la Tabla 13 se visualiza mes a mes los radicados SADE y PQRS ingresados a la Secretaria de Educación, comparados con los respondidos en el mismo mes, y el % de Ejecución que para el caso de marzo 2022 fue del 49.94%, por encima de lo correspondiente en el mismo mes, pero del año 2021 que fue del 50.13%, aclarando que los radicados se vencen de acuerdo a la fecha de radicación y los términos de Ley, por tanto, no se debe esperar que los radicados todos sean respondidos dentro del mismo mes.



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

En el Grafico 1, se presenta el porcentaje mensual de radicados respondidos, correspondientes al aplicativo SADE y la sede electrónica - PQRS, de tal manera que del total de radicados ingresados en el mes de marzo 2022 y que fueron 819, se respondieron por el mismo mes 409, DISMINUYENDO .19 puntos porcentuales la cantidad de radicados respondidos, comparado con el mes de marzo de 2021 y si se compara con el mes de diciembre 2021 el aumento porcentual es de 1.98%.



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**
Secretaría de Educación

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.

2) APLICATIVO SAC

COMPOSICION SAC A 31 DE MARZO 2022		
Estado	Cantidad	%
Finalizado	16.404	95,31%
Asignado	789	4,58%
Abierto	0	0,00%
En Trámite	19	0,11%
Total	17.212	100%

COMPOSICION SAC A 28 DE FEBRERO 2022		
Estado	Cantidad	%
Finalizado	15.440	95,55%
Asignado	701	4,34%
Abierto	4	0,02%
En Trámite	14	0,09%
Total	16.159	100%

Tabla 14 Composición radicados SAC

De la Tabla 14 se observa la composición de los radicados en el aplicativo SAC de acuerdo al estado como lo presenta el reporte y que es: finalizado, asignado, abierto y en trámite, sin embargo, la conclusión es que a la fecha de corte de este informe existen 17.212 radicados finalizados, pendientes de responder 808 radicados, equivalente al 4.69% por el aplicativo SAC.

De la Tabla 14 y comparando con el mismo cuadro a febrero 2022 se concluye que los radicados finalizados fueron más, pasando de 15.440 a 16.404 y una disminución porcentual de 0.24 puntos, pasando de 95.55% a 95.31%

También se evidencia que pasó de haber 701 radicados asignados en febrero 2022 a 789 en marzo 2022, un aumento de 12.55%.

Así mismo se observa que hubo cero abiertos a corte 31 de marzo de 2022 por el aplicativo SAC y corresponde a radicados que quedaron sin asignar por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano al momento de hacer el corte.

De igual manera se evidencia que aumentaron los radicados en Trámite, pasando de 14 a 19, y que traduce que son radicados a cargo de un funcionario/contratista en proceso de darle respuesta.

Estado 2	Cantidad	%
Finalizado	16.404	95,31%
En tiempos	623	3,62%
Por vencer	47	0,27%
Vencidos	138	0,80%
Total	17.212	100,00%

Estado 2	Cantidad	%
Finalizado	14.645	95,79%
En tiempos	566	3,70%
Por vencer	32	0,21%
Vencidos	45	0,29%
Total	15.288	100,00%

Tabla 15 Composición radicados SAC

En la Tabla 15 se evidencia los radicados según el estado si está finalizado, en tiempos, por vencer o vencido, en el aplicativo SAC, donde se encuentra un total 17.212 radicados de los cuales 16.404 están finalizados, equivalentes al 95.31%.

Así mismo se encuentra en la Tabla 15 que hay 808 radicados en Tiempos de responder.

También de la Tabla 15 se observa que a la fecha de corte del presente informe existen 47 radicados por vencer y 138 radicados vencidos, resaltando que aumentó en 93 respecto a lo presentado en el informe a febrero 28 de 2022 cuando habían 45.

También se puede afirmar según la Tabla 15 que los radicados finalizados pasaron de 14.645 que había a 28 de febrero de 2022 a 16.404 a corte de 31 de marzo de 2022.

Funcionario/ contratista	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene 2022	Feb 2022	Mar 2022	Total
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	29	86	131	88	94	180	111	150	123	83	136	74	182	174	220	1.861
Diana Marcela Diaz Tamayo	68	112	119	105	69	155	169	154	162	162	137	81	80	108	72	1.753
Maricel Legro Vinasco									268	967	84	54	31	34	35	1.473

Tabla 16 Total radicados SAC asignados por funcionario/contratista mes a mes

En la Tabla 16 se observa el listado de funcionarios/contratistas, mes a mes con la cantidad total de radicados asignados durante lo corrido del año 2021 hasta el 31 de marzo de 2022, evidenciándose que a Luis Alberto Monsalve es la que más radicados se le han asignado con 1.886, luego Diana Marcela Tamayo con 1.753, seguido de Maricel Legro Vinasco con 1.473.

Funcionario/ contratista	En e	Fe b	Ma r	Ab r	Ma y	Ju n	Jul	Ag o	Se p	Oc t	No v	Di c	Ene 2022	Feb 2022	Mar 2022	Tota l
German David Torres Vivero						59	419	178	113	9	66	61	30	10	14	959
Zulma López Ordoñez	2	1	2	2		225	170	209	70	85	62	39	7	8	17	899
Daysi Lorena Galindez Zapata	77	74	111	64	40	60	66	68	47	26	32	41	44	30	21	801
Carolina Viviana Sánchez Casanova								532	220			1	1	2	1	757
Paola Tatiana Ortiz Pineda	91	53	50		25	81	86	64	58	37	53	57	84	8	5	752
Eduardo Gómez Salcedo	42	40	22	4	50	47	54	54	45	48	38	22	21	32	92	611
Jenny Fernanda Bahamon Gómez								474				3	1	1	3	482
Juan Sebastián Carvajal									448	1	1					450
María Fernanda Bejarano Quintero	24	31	34	16	25	19	113	90	9	10	3	15	4	32	22	447
Rodrigo Javier Jiménez León	65	79	85	73	85	12							3	6	16	424
Jonathan Grain Álvarez	18	33	38	18	9	28	8	20	25	15	17	14	19	39	89	390
María Fernanda García Echeverry	6	5	4	9	38	33	20	100	14	9	22	9	17	14	60	360
Alexandra Abadía Campo	10	14	13	16	13	19	28	26	22	20	31	41	37	41	27	358
Celilar Aníbal Forero	14	19	26	32	15	23	31	14	13	13	9	8	25	13	41	296
Carolina Duque Giraldo	74	53	74	23												224
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	13	16	14	8	7	13	15	21	24	20	12	6	22	17	10	218
Álvaro Zuluaga Cardona	4	4	6	12	2	11	15	20	18	16	9	9	11	23	19	179
Paola Andrea Liz Lasso	5	14	14	4	3	11	25	19	22	15	6	1		5	16	160
Carlos Alberto Aponte Tamayo		1	1			18	43	31	27	14	15	1		1	1	153
Oberney Yagari González	7	37	9	6	2	10	7	6	9	5	3	2	11	24	7	145
Katherine Escobar Solís	91	40														131
Juan Camilo Rayo Rosero			2			6	42	27	24	7	18	1				127
Adriana Morera Osorio						22	27	21	27	6	15					118
María De Los Ángeles Navarrete Fernández						9	41	27	19	7	14					117
Xavier Gómez Rodríguez			2	53	9				3	3	3	10	10	8	15	116
Paola Andrea Balanta Riascos	7	10	4	6	3	17		8	12	11	7	6	6	7	11	115
María Patricia Fernández Prada	11	11	16	13	7	6	22	18	7							111

Tabla 17 Total radicados SAC asignados por funcionario/contratista mes a mes

De la Tabla 17 se ve el listado de funcionarios/contratistas con el total de radicados asignados entre 959 y 111, mes a mes, durante el año 2021 hasta marzo 2022.

Funcionario/ contratista	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	44.562	44.593	44.621	Total
Ana Raquel Zúñiga Riascos									1	22	18	12	10	18	18	99
Otras Secretarías De Educación		6	12	16	10	4	1	10	4	6	5	5	9	1	1	90
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	5	6	4	2	5	10	13	23	20	1			1			90
Maira Alejandra Vasquez González													20	41	27	88
Paola Andrea Montaña Urbano			6	6	2	3	10	14	9	9	6	1	9	9	3	87
Heriberto Navia Meneses			1	11	7	13	20	4	8	4	4	2	4	4	2	84
María Cristina Bedoya Silva													7	40	37	84
Hector Hernan Mesa Vasquez	10	5	13	7	4	18		4	7	7	2			2	4	83
Jenny Tatiana Barbosa Restrepo				2	7	6	11	13	7	8	9	1	6	4	8	82
María Eugenia Tascon Hurtado	8	6	5	5	4	2	4	2	7	1	5	5	4	10	13	81
Gustavo Hernando Martínez Molano									23	6	12	19	6	6		72
Consuelo Riascos R			9	41	20											70
Jorge Hernan Vargas Millán													10	15	35	60
María Del Pilar Valencia Gálvez		1	11	1	3	26	14	1		1					1	59
Miguel Ángel Charria Charria			1	2	1		1	8	12	8	4	4	3	7	1	52
Sandra Milena Cerón Jara	3	5	5	4	1	1	2	2	1		2	3		2	18	49
Juan Manuel Gallego Bermeo								3	17	7	18				3	48
Diego Fernando Pinchao Flórez								7	16	9	15					47
Juan Carlos Montoya Martínez		15	2					3	1	3	19			2	2	47
Alejandro Fossi Falla	11	11					5	4	2	1	2	1	1	1	3	42
Jimmy Montañez Gaviria		10	6	2	1	6	3		4	2	2		1	2	3	42
María Cristina Castro Castellanos									17	7	18					42
María Oliva Gómez Valencia										15	22					37
Carlos Rubén Silva Vallecilla													9	13	14	36
Yazmin Álzate Urrea	1	6	1				4	8	1	5	1	1	3	2	2	35
Hector Fabio Llanos García			5	2	2	17	4				4					34
Sullenny Sarmiento Meneses	6	4	4	4			1	5		1	2	2	3	1	1	34
Néstor Hernán Sánchez Valencia			2	13	17	1										33
Edwin Vallejo Santacruz	1	2	1				5				3	7	6	2		27
María Otilia Muñoz				5	5	2	6	3	1			1	1	2	1	27
Alexandra Álzate Espinal	2	6		3	1	3	2		3		2	1	1	2		26
Ana Milena Ortiz	2	2	1	1		1	4	1	3	4			1	3	3	26
Fred José Quintero Palomeque			2	6	7	4	5					1				25
Juliana Mera González	2	7	5	3	4		1	1	1	1						25
Luis Fernando Saavedra	3	3	1		1	6	5	1		1	1		1			23
Diana Virginia Ibarra Bonilla												2	2	14	4	22
Leonel Eduardo Bonilla Sánchez								1	4	2	4	1	3	4	1	20
Martha Lucia Orozco			1	1	1		14	3								20
Lyda Andrea Cárdenas Valencia			5	1	1	9	2									18

María Isabel Hernández Jaramillo									3	1	6	2		1	2	2	17
Lisette Joana Osorio Torres			1	1			14										16
Claudia Viviana Fajardo Melo											4		1	3	6	14	
William Emir Mosquera Moreno			1	2					1	1	2	3	1	1	2	14	
Luz Alba Quiceno López					2	1	1	1	3	1	1		1		2	13	
Juan Carlos Borrero López					1		2	3	1		2		2			11	
Lina María Peña Toro					1	4	1		1				1	3		11	
Yuber Antonio Palacios Mendoza									3	2	3			3		11	

Tabla 18 Total radicados SAC asignados por funcionario/contratista mes a mes

De la Tabla 18 se ve el listado de funcionarios/contratistas con el total de radicados asignados entre 99 y 11, mes a mes, durante el año 2021 y marzo 2022.

Funcionario/ contratista	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene 2022	Feb 2022	Mar 2022	Total
Elizabeth García Velandía								7	2							9
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez										1	1	2	1		4	9
Carmen Eugenia García Astudillo	1		1					3		1	1	1				8
Gloria Stella Toledo Gironza							2			2	4					8
Amalfi Liliana Grueso Estacio			1	1				2		1				1	1	7
Julio Cesar Martínez Torres									2		1			3	1	7
Álvaro Flórez Perdomo														3	3	6
Cristhian Rodríguez Tapia							1	2	2		1					6
Dorys Calderón Giraldo					2						1			2	1	6
Gustavo Adolfo Constain Ruales	5	1														6
Patricia Ríos López							1			1	1	1		1	1	6
Rubén Darío López Titimbo				1		1	2		1					1		6
Gustavo Adrian Ospina Rincon	1						3						1			5
Juan Felipe Palacio Bedoya														3	2	5
Ricardo Ibáñez Maldonado								2	2	1						5
Roberto Arturo Manzano Jaramillo		2						1		1					1	5
Sara Diana Urbano Burbano		1	1						1				1		1	5
Aura Myriam Pachichana	1	3														4
Ligia María Burgos Figueroa													1		3	4
Luz Stella Giraldo Gómez			1		1								2			4
Carlos Alberto Hurtado Quintero											1	2				3
Ligia Jimena Gómez Lasso							1	1			1					3
Lucy Constanza Estrada Mena							1		1	1						3
Mónica Lorena González González									1	2						3
Omar David Castelblanco Suarez	1	1	1													3
Albeiro Pescador		1	1													2
Caren Lizeth Palacios											2					2

De la Tabla 21 se evidencia la lista de funcionarios/contratistas con mayor número de radicados SAC pendientes de responder entre 62 y 10, mes a mes, siendo Diana Marcela Diaz Tamayo con 62 la que mayor número tiene en esta lista y María Fernanda García Echeverry la que menos con 10.

Funcionario/contratista	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22	Total
Paola Andrea Balanta Riascos		1	1	6	8
Xavier Gómez Rodríguez				8	8
Zulma López Ordoñez				7	7
Álvaro Flórez Perdomo			3	3	6
Claudia Viviana Fajardo Melo				6	6
German David Torres Vivero	1	1		4	6
Sandra Milena Cerón Jara				6	6
Lina María Peña Toro		1	3		4
Carolina Viviana Sánchez Casanova			2	1	3
Jenny Fernanda Bahamon Gómez				3	3
Jimmy Montañez Gaviria				3	3
Ligia María Burgos Figueroa				3	3
Paola Andrea Montaña Urbano			1	2	3
Ana Milena Ortiz				2	2
Juan Carlos Montoya Martínez				2	2
Julio Cesar Martínez Torres			1	1	2
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez				2	2
Oberney Yagari González				2	2
Paola Andrea Liz Lasso				2	2
Sullenny Sarmiento Meneses			1	1	2
Willian Emir Mosquera Moreno				2	2
Yazmin Álzate Urrea				2	2

Tabla 22 radicados SAC **pendientes** de responder, por funcionarios/contratista mes a mes

De la Tabla 22 se evidencia la lista de funcionarios/contratistas con mayor número de radicados SAC pendientes de responder entre 8 y 2, mes a mes, siendo Paola Andrea Balanta Riascos con 8 la que mayor número tiene en esta lista y Yazmin Álzate Urrea el que menos con 2.

Funcionario/contratista	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22	Total
Alejandro Fossi Falla				1	1
Alexandra Abadía Campo				1	1
Amalfi Liliana Grueso Estacio				1	1
Carlos Rubén Silva Vallecilla				1	1
Carolina Vasquez Martínez				1	1

Cinthia Darling Jiménez Ortiz				1	1
Diana Virginia Ibarra Bonilla				1	1
Diego Efrén Candela Villegas				1	1
Gustavo Hernando Martínez Molano			1		1
Jenny Tatiana Barbosa Restrepo				1	1
Juan Felipe Palacio Bedoya				1	1
Julián Mauricio Perea Sánchez				1	1
Leonel Eduardo Bonilla Sánchez				1	1
María Del Pilar Valencia Gálvez				1	1
María Isabel Hernández Jaramillo				1	1
Patricia Ríos López				1	1
Roberto Arturo Manzano Jaramillo				1	1
Rubén Darío López Titimbo			1		1
Sara Diana Urbano Burbano				1	1
Sonia Camacho Camacho			1		1
Total	1	8	167	632	808

Tabla 23 radicados SAC **pendientes** de responder, por funcionarios/contratista mes a mes

De la Tabla 23 se evidencia la lista de funcionarios/contratistas con mayor número de radicados SAC pendientes de responder igual a 1, mes a mes, que, aunque es poca cantidad si se enfatiza los casos de los que son de meses anteriores a enero 2022.

Funcionario/contratista	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22	Total
Luis Alberto Monsalve Rodríguez		1	96		97
Daysi Lorena Galindez Zapata		4	11		15
Lina María Peña Toro		1	3		4
María Eugenia Tascon Hurtado			2	2	4
Álvaro Flórez Perdomo			3		3
German David Torres Vivero	1	1		1	3
María Fernanda Bejarano Quintero			3		3
Carolina Viviana Sánchez Casanova			1	1	2
Jenny Fernanda Bahamon Gómez				2	2
Julio Cesar Martínez Torres			1		1
Paola Andrea Balanta Riascos		1			1
Paola Andrea Montaña Urbano			1		1
Rodrigo Javier Jiménez León			1		1
Sonia Camacho Camacho			1		1
Total	1	8	123	6	138

Tabla 24 radicados SAC **VENCIDOS** por funcionarios/contratista mes a mes

En La Tabla 24 se observa la lista de funcionarios/contratistas con radicados **VENCIDOS** mes a mes, de tal manera que el funcionario Luis Alberto Monsalve es el que más tiene con **97** de los meses de enero y febrero 2022.

De la Tabla 24 también se evidencia radicados vencidos antiguos como es el caso de German David Torres Viveros con 1 de diciembre 2021.

Área	ene -21	feb -21	mar -21	abr -21	may -21	jun -21	jul -21	ago -21	sep -21	oct -21	nov -21	dic -21	ene -22	feb -22	mar -22	Total
Prestaciones Sociales - Docentes	110	164	177	135	148	476	830	1.593	1.350	1.189	430	239	157	167	195	7.360
Personal	208	253	280	189	157	256	370	413	251	227	187	121	159	283	262	3.616
Planta	91	40	1		88	180	111	150	124	85	136	74	182	174	220	1.656
Talento Humano	127	152	201	158	50	86	101	90	87	60	70	77	108	34	44	1.445
Nomina	78	74	111	64	42	60	69	68	47	41	59	41	50	44	55	903
Escalafón	42	40	31	45	70	47	54	54	45	48	38	22	21	32	93	682
Inspección Y Vigilancia	22	29	30	39	16	26	37	24	25	18	22	12	29	23	44	396
Prestaciones Sociales - Administrativos						13	22	24	29	17	21	15	22	43	90	296
Gestión Administrativa	4	4	6	12	2	11	15	23	18	17	10	10	11	23	19	185
Subsecretaria De Cobertura Educativa	7	37	9	7	2	10	8	6	10	6	3	2	11	24	7	149
Servicios Informáticos	5	11	7	13	9	19	25	7	13	6	8	2	7	6	5	143
Atención Al Ciudadano	11	7	14	7	4	18	5	4	7	7	5	7	6	4	4	110
Financiero	11	11	3	6	8	4	10	4	2	1	2	2	3	1	3	71
Subsecretaria De Calidad Educativa	2	6	4	4		2	6	2	6	6	2	3	3	6	8	60
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	3	4	2			1	4	1		1			1	3		20
Despacho Secretaria De Educación							1	3	1	6	2		1	2	2	18
Jurídico			1	1				2		1				1	1	7
Planeación											1	2				3
Comunicación			1				1									2
Total	721	832	878	680	596	1.209	1.669	2.468	2.015	1.736	996	629	771	870	1.052	17.122

Tabla 25 Total radicados SAC por Área mes a mes

De la Tabla 25 se obtiene el listado de áreas, mes a mes con el total de radicados asignados, desde el 1 de enero de 2021 hasta el 31 de marzo de 2022, siendo Prestaciones Sociales Docentes la que más tiene con 7.360, seguida de Personal con 3.616, Planta 1.656, Talento Humano 1.445, entre los más representativos.

Área	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22	Total
Escalafón				23	23
Financiero				1	1
Gestión Administrativa			1	19	20
Inspección Y Vigilancia			4	43	47
Jurídico				1	1
Nomina		4	19	46	69
Planta		1	119	208	328
Prestaciones Sociales - Administrativos			1	26	27
Prestaciones Sociales - Docentes	1	1	7	107	116
Servicios Informáticos				3	3
Talento Humano			1	16	17
Despacho Secretaria De Educación				1	1
Personal		1	10	129	140
Subsecretaria De Calidad Educativa			2	7	9
Subsecretaria De Cobertura Educativa				2	2
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera		1	3		4
Total	1	8	167	632	808

Tabla 26 Radicados SAC **pendientes** por Área mes a mes

De la Tabla 26 se obtiene el listado de áreas, mes a mes con el total de radicados pendientes, desde el 1 de enero de 2021 hasta el 31 de marzo de 2022.

Áreas	dic-21	ene-21	feb-21	mar-21	Total
Planta		1	96		97
Nomina		4	15		19
Prestaciones Sociales - Docentes	1	1	3	6	11
Personal		1	3		4
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera		1	3		4
Inspección Y Vigilancia			1		1
Talento Humano			1		1
Subsecretaria De Calidad Educativa			1		1
Total	1	8	123	6	138

Tabla 27 Radicados SAC **VENCIDOS** por Área mes a mes

De la Tabla 27 se obtiene el listado de áreas, mes a mes con Los radicados VENCIDOS, desde el 1 de enero de 2021 hasta el 31 de marzo de 2022.

ESTADO ACTUAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN EN EL ESCALAFÓN NACIONAL DEL SAC DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN RANKING MESES DE ENERO 2022

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
58	SOLEDAD	1.386	1.072	77,345
59	IBAGUE	2.581	1.992	77,179
60	BARRANCABERMEJA	715	526	73,566
61	VALLE DEL CAUCA	1.063	775	72,907
62	SUCRE	1.258	486	38,633

Tabla 28: Puesto de marzo 2022

La Tabla 28 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 SAC respondidos durante el mes, es así que se ve el puesto 61 con un porcentaje del 72.907%, para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, en el mes de MARZO de 2022, BAJANDO 12 puestos respecto al mes de MARZO de 2022, cuando se ocupó el puesto 49 y un porcentaje del 84.381%.

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

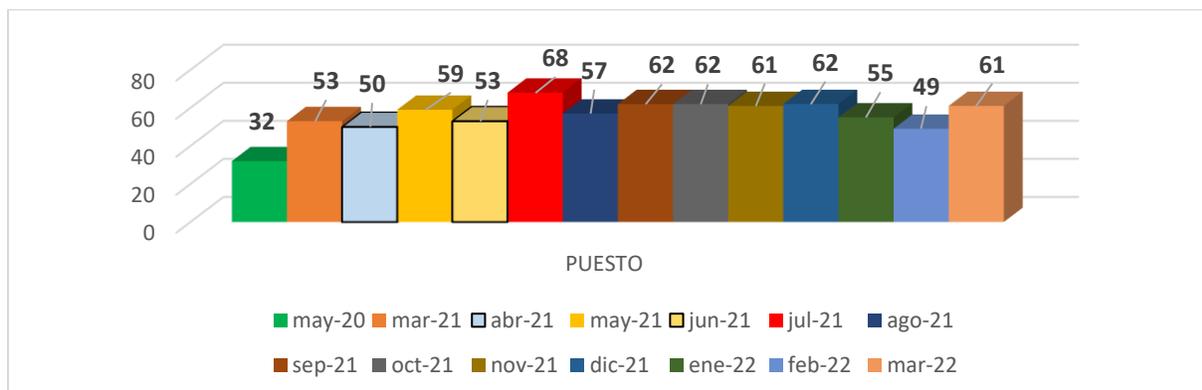


Gráfico 2: Puesto ocupado por la Secretaría de Educación del Valle del Cauca mes a mes dentro del Rankin Min educación

MES	PUESTO	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
may-20	32	242	229	94,63
mar-21	53	903	766	84,83
abr-21	50	974	792	81,31
may-21	59	648	524	80,86
jun-21	53	701	613	87,45
jul-21	68	1.079	867	80,35
ago-21	57	1.401	1.174	83,80
sep-21	62	2.898	1.439	49,66
oct-21	62	1.883	1.125	59,75
nov-21	61	1.498	771	51,47
dic-21	62	1.397	882	63,14
ene-22	55	628	514	81,84
feb-22	49	557	470	84,38
mar-22	61	1.063	775	72,91

Tabla 29: Puesto mes a mes y % de respuesta a radicados de la Secretaría de Educación del Valle del Cauca

En la Tabla 29 se visualiza el listado de la posición obtenida por la Secretaria de Educación del Valle del Cauca, mes a mes respecto a radicados asignados como los respondidos en el mismo mes, siendo la mejor posición en el mes de mayo de 2020 y la peor en septiembre de 2021.

3) APLICATIVO PQRSD

COMPOSICION PQRSD AL 31 DE MARZO DE 2022		
Estado	Cantidad	%
Atendida	1.289	94,09%
En proceso	81	5,91%
TOTAL	1.370	100,00%

Tabla 30: Composición radicados PQRSD a 31/12/2021

En la Tabla 30: El aplicativo PQRS con corte a 31 de MARZO de 2022, presenta un acumulado de 1.370 radicados.

El aplicativo, sede electrónica o PQRSD respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Atendida y En proceso), evidenciándose en la Tabla 30 que el 94.09% están atendidos; equivalente a 1.289 radicados y 81 radicados en Proceso, quiere decir por responder de fondo, y representan el 5.91% del total de radicados de la sede electrónica o también llamada PQRSD.

Comparando la Tabla 30 con el mes de febrero se evidencia que pasó de 1.178 radicados atendidos a 1.289 y pasó de 72 radicados en proceso a 81 a marzo 31 de 2022.

Funcionario/contratista	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22	Total
Luis Alberto Monsalve	20	17	22	11	18	20	38	42	20	16	19	14	23	280
María Fernanda García Echeverry	24	15	18	14	23	22	18	22	13	14	10	15	19	227
Daysi Lorena Galindez Zapata	10	6	21	13	15	9	11	12	7	10	9	12	5	140
Celiar Anibal Forero	7	13	3	1	11	10	11	9	8	6	6	10	10	105
German David Torres Viviero	1		1	9	13	16	8	2	8	4	8	12	21	103
Sandra Milena Cerón Jara	4	4	9	11	3	11	6	1	1	8	5	2	4	69
Rodrigo Javier Jiménez León	13	7	11	5										36
Eduardo Antonio Gómez		2	1	2	2	7	2		5	5	11	3		40
Cindy Michelle Jaimés	2	2	3	3	6	8	4							28
Oscar Eduardo Paz Ruiz	2		2		5	2	1				3	6	8	29
Katherine escobar Solís														0
Jonathan Grain Álvarez	3		1	2	1	4	1	2	3			1	7	25
Paola Andrea Martínez	5		1			1	2		3		5	2		19
Ana Milena Ortiz Sánchez		1	1	2	1	2	1		2		4	1		15
María Isabel Hernández Jaramillo	2	1		2	3	2	3	2	1		1		2	19
Edwin Vallejo Santacruz													19	19
Ana Raquel Zúñiga Riascos								2	1	1	1	2	2	9
Amalfi Liliana grueso		1		1		2			1			1	2	6
German López Ante														1

Jimmy Montañez Gaviria					2	1	1			2				6
José Alejandro Fossi falla		1	1		3									5
María Oliva Gómez valencia								2	1					3
Claudia Yamileth cerón					1			1						2
Gustavo Constain														0
Luz Stella Henao					1									1
Total	93	70	95	76	108	117	107	97	74	66	83	81	120	1.187

Tabla 31: Total Radicados Sede Electrónica mes a mes por funcionario/contratista

En la Tabla 31 se evidencia el total de radicados atendidos y en proceso; por funcionario, mes a mes, donde el funcionario Luis Alberto Monsalve es el primero con 280, seguido de María Fernanda García Echeverry con 227, Daysi Lorena Galíndez Zapata con 140, entre los que mayor número tienen.

Funcionario/contratista	mar-21	feb-22	mar-22	Total
German David Torres Vivero		1	20	21
Luis Alberto Monsalve			18	18
Edwin Vallejo Santacruz			16	16
Jonathan Grain Álvarez			5	5
María Fernanda García Echeverry			5	5
Celiar Anibal Forero		1	3	4
Oscar Eduardo Paz Ruiz			3	3
Sandra Milena Cerón Jara			3	3
Ana Raquel Zúñiga Riascos			2	2
María Isabel Hernández Jaramillo			2	2
Daysi Lorena Galindez Zapata			1	1
Rodrigo Javier Jiménez León	1			1
Total	1	2	78	81

Tabla 32: Radicados Sede Electrónica mes a mes por funcionario/contratistas **pendientes** de responder

En la Tabla 32 se evidencia los radicados **PENDIENTES** de responder por funcionario/contratista, mes a mes donde la lista la encabeza el funcionario Germán David Torres Vivero con 21, seguido de Luis Alberto Monsalve con 18, Edwin Vallejo con 16, entre los más representativos, siendo el más crítico el radicado a cargo del funcionario Rodrigo Javier Jiménez León por ser del año 2021

Funcionario/contratista	mar-21	mar-22	Total
German David Torres Vivero		3	3
Rodrigo Javier Jiménez León	1		1
Sandra Milena Cerón Jara		1	1
Total	1	4	5

Tabla 33: Radicados Sede Electrónica mes a mes por funcionario/contratistas **VENCIDOS** de responder

En la Tabla 33 se evidencia los radicados **VENCIDOS** por funcionario/contratista, mes a mes donde la lista la encabeza el funcionario Germán David Torres Vivero con 3, seguido de Rodrigo Javier Jiménez León con 1 y Sandra Milena Cerón también con 1.

Área	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22	Total
Planta	20	17	22	11	18	20	38	42	20	16	19	14	23	280
Personal	24	15	18	14	23	22	18	22	13	14	10	15	19	227
Nómina	23	13	32	18	15	9	11	14	8	10	9	12	5	179
Talento Humano	6	6	12	14	10	19	10	1	1	8	5	2	4	98
Inspección y Vigilancia	7	13	3	1	11	10	11	9	8	6	6	10	10	105
Prestaciones Sociales Docentes	1		1	9	13	16	8	4	9	5	9	14	23	112
Subsecretaría de Cobertura	2		2		5	2	1				3	6	8	29
Escalafón		2	1	2	2	7	2		5	5	11	3		40
Atención al Ciudadano											1		19	20
Prestaciones Sociales Administrativos	3		1	2	1	4	1	2	3			1	7	25
Gestión Administrativa	5		1			1	2		3		5	2		19
Subsecretaría de Calidad		1	1	2	1	2	1		2		4	1		15
Despacho de la Secretaría	2	1		2	3	2	3	2	1		1		2	19
Servicios Informáticos					2	1	1			2				6
Jurídica		1		1		2			1			1		6
Financiera		1	1		3									5
Subsecretaría Administrativa y Financiera					1			1						2
Total	93	70	95	76	108	117	107	97	74	66	83	81	120	1.187

Tabla 34: Total Radicados Sede Electrónica por Área mes a mes

En la Tabla 34 se evidencia el total de radicados por Área y mes a mes donde el área de Planta es la que más se le asignó de marzo 2021 hasta marzo 2022 con 280, seguido de Personal con 227, Nómina 179 y Talento Humano con 98, entre los más representativos.

Área	mar-21	feb-22	mar-22	Total
Prestaciones Sociales Docentes		1	22	23
Planta			18	18
Atención al Ciudadano			16	16
Personal			5	5
Prestaciones Sociales Administrativos			5	5
Inspección y Vigilancia		1	3	4
Subsecretaría de Cobertura			3	3
Talento Humano			3	3
Nómina	1		1	2
Despacho de la Secretaría			2	2
Total	1	2	78	81

Tabla 35: Radicados pendientes Sede Electrónica por Área mes a mes

En la Tabla 35 se evidencia el total de radicados pendientes por Área y mes a mes, donde se observa que Prestaciones Sociales Docentes es la primera con 23, seguida de Planta con 18 entre las más representativas de los 81 radicados pendientes de responder en este aplicativo.

También se evidencia en la Tabla 35 que el mes de marzo 2022 es el que mayor radicados pendientes de responder tiene con 78.

Área	mar-21	mar-22	Total
Prestaciones Sociales Docentes		3	3
Nómina	1		1
Talento Humano		1	1
Total	1	4	5

Tabla 36: Radicados **VENCIDOS** Sede Electrónica por Área mes a mes

En la Tabla 36 se evidencia los radicados **VENCIDOS** por Área y mes a mes, donde se observa que Prestaciones Sociales Docentes es la primera con 3, seguida de Nómina con 1, igualmente Talento Humano.

Adicionalmente en la Tabla 36 se observa que el mes de marzo de 2022 es el que más radicados vencidos tiene.

Área	A tiempo	Fuera de tiempo	Vigentes	Total, general	% fuera de tiempo
Nómina	71	146	2	219	66,67%
Personal	149	106	5	260	40,77%
Planta	168	104	18	290	35,86%
Prestaciones Sociales Docentes	38	52	23	113	46,02%
Talento Humano	76	44	3	123	35,77%
Inspección y Vigilancia	73	41	4	118	34,75%
Subsecretaría de Calidad	10	10		20	50,00%
Escalafón	38	8		46	17,39%
Subsecretaría de Cobertura	59	7	3	69	10,14%
Prestaciones Sociales Administrativas	14	6	5	25	24,00%
Financiera		5		5	100,00%
Jurídica	2	4		6	66,67%
Despacho de la Secretaría	15	3	2	20	15,00%
Subsecretaría Administrativa y Financiera		2		2	100,00%
Gestión Administrativa	20	1		21	4,76%
Servicios Informáticos	7	1		8	12,50%
Atención al Ciudadano	9		16	25	0,00%
Total	749	540	81	1370	

Tabla 37: Radicados Sede Electrónica según el estado de finalizado

De la Tabla 37 se observa que las áreas respondieron los radicados A tiempo, Fuera de Tiempo y otros que están vigentes.

Es así que se puede ver en la Tabla 37 que el área de Nómina es la que más radicados finalizados o respondidos fuera de tiempo tiene con 146, equivalentes al 66.67% del total de radicados de la sede electrónica que se le asignó, concluyendo que el 33.33% de los radicados respondidos fueron a tiempo o están vigentes para el área de Nómina.

CONSOLIDADO DE LOS TRES APLICATIVOS, SADE, SAC Y SEDE ELECTRONICA ACUMULADO DE 1 DE ENERO 2021 A MARZO 31 DE 2022

CONSOLIDADO AL 31 DE MARZO DE 2022	
Aplicativo	Cantidad
SAC	17.212
SADE	7.337
PQRSD	1.370
TOTAL	25.919

Tabla 38: Consolidado de radicados de los tres aplicativos

De la Tabla 38 Se concluye que el total general de los radicados en los tres aplicativos para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca del 1 de enero de 2021 al 31 de marzo de 2022 es de 25.919.

PARTICIPACION % AL 31 DE MARZO DE 2022		
Aplicativo	Cantidad	%
SAC	17.212	66,41%
SADE	7.337	28,31%
PQRSD	1.370	5,29%
TOTAL	25.919	100,00%

Tabla 39: Participación porcentual de los aplicativos

La participación porcentual de cada uno de los aplicativos es visualizada en la Tabla 39, teniendo en cuenta que el aplicativo SAC es el más utilizado para colocar peticiones con un 66.41%, seguido del SADE con el 28.31% y por último la Sede electrónica (PQRSD) con el 5.29%.

Estado	Sede Electrónica	SAC	SADE	Total	%
Finalizado	1.289	16.404	6.807	24.500	94,53%
En tiempos	76	623	265	964	3,72%
Vencidos	2	138	265	405	1,56%
Por vencer	3	47	0	50	0,19%
Total	1.370	17.212	7.337	25.919	100,00%

Tabla 40: Estado de radicados por aplicativo y %

De la Tabla 40 se evidencia el estado total de los radicados, por aplicativo y el porcentaje de participación según su estado, de tal manera que se visualiza que el 94,53% están finalizados con una participación de 1289 Sede Electrónica, 16.404 SAC y 6.807 SADE para un total de 24.500 radicados.

Lo relevante en esta tabla son los radicados VENCIDOS por aplicativo y que corresponden a 2 de la Sede Electrónica (PQRSD), 138 SAC y 265 SADE para un total de 405, equivalente al 1,56% del total de radicados ingresados para la Secretaría de Educación.

Funcionario/contratista	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ene-22	feb-22	mar-22	Total
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	253	165	122	232	183	249	233	181	414	174	317	294	329	3.146
Daysi Lorena Galindez Zapata	207	112	73	140	128	181	134	81	81	113	88	135	114	1.587
Diana Marcela Diaz Tamayo	119	105	69	155	169	154	162	162	137	81	80	108	72	1.573
María Fernanda García Echeverry	114	65	79	141	75	223	70	67	69	68	66	65	151	1.253
Maricel Legro Vinasco							268	967	84	54	31	34	35	1.473
German David Torres Vivero	22	1	2	75	443	195	131	19	95	96	47	39	61	1.226
María Fernanda Bejarano Quintero	93	31	27	26	134	96	21	16	5	91	39	151	94	824

Tabla 41: Consolidado de los tres aplicativos radicados totales por funcionario/contratista

En la Tabla 41 se evidencia la cantidad total de los radicados asignados por funcionario/contratista de los tres aplicativos, siendo el funcionario Luis Alberto Monsalve Rodríguez quien más tiene con 3.146

Funcionario/contratista	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag o	Se p	Oc t	No v	Dic	ene-22	feb-22	mar-22	Tota l
Zulma López Ordoñez	2	2		225	170	209	70	85	62	39	7	8	17	896
Paola Tatiana Ortiz Pineda	63	3	25	87	100	76	62	41	66	76	89	18	10	716
Eduardo Antonio Gómez Salcedo	35	6	52	55	69	67	54	52	50	39	29	39	104	651
Carolina Viviana Sánchez Casanova						532	220			1	1	2	1	757

Rodrigo Javier Jiménez León	126	90	104	30	2	2		5	10	3	4	13	33	422
Celiar Aníbal Forero	67	68	21	28	56	45	38	36	34	26	45	44	76	584
Jonathan Grain Álvarez	68	44	12	42	19	32	36	27	29	28	34	59	111	541
Juan Sebastián Carvajal Ramírez	15	6	2		9	9	450	1	1					493
Jenny Fernanda Bahamon Gómez						474				3	1	1	3	482
Alexandra Abadía Campo	31	33	19	21	33	30	24	25	33	42	40	45	30	406
Paola Andrea Valencia Henao	56	52	8	24	11	1	11	17	5	5	1	7	8	317
Paola Andrea Vélez Martínez	39	13	6	16	12	20	22	21	33	3	23	29	45	282
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	25	24	7	13	15	22	27	22	19	7	24	20	11	236
Paola Andrea Liz Lasso	33	14	8	24	31	29	27	20	10	1	2	11	18	228
Katherine Escobar Solís														0
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	29	5	9	16	41	43	31	1	1	1	2			179
Oberney Yagari González	10	6	2	10	7	6	10	5	5	13	33	55	26	188
Álvaro José Zuluaga Cardona	6	13	2	12	16	24	19	17	11	35	16	28	19	218
Carolina Duque Giraldo	74	23												97
Ana Raquel Zúñiga Riascos	2	1			2	1	9	30	36	17	21	47	41	207
Sandra Milena Cerón Jara	19	17	10	12	7	20	9	1	4	13	8	6	33	159
Jenny Tatiana Barbosa Restrepo	21	21	8	7	18	20	11	12	19	2	8	7	9	163
Carlos Alberto Aponte Tamayo	1			18	43	31	27	14	15	1		1	1	152
Gustavo Hernando Martínez Molano	7	15	12	7	5	4	25	7	19	23	9	8	1	142
María Eugenia Tascon Hurtado	15	7	5	10	8	5	11	8	11	6	10	16	14	126
Juan Camilo Rayo Rosero	2			6	42	27	24	7	18	1				127
Paola Andrea Balanta Riascos	7	6	3	19		8	12	11	7	6	6	7	11	103
Adriana Morera Osorio				22	27	21	27	6	15					118
Juan Felipe Palacio Bedoya			4	17	16	12	11	12	6	2	10	12	16	118
María De Los Angeles Navarrete Fernández				9	41	27	19	7	14					117
Xavier Gómez Rodríguez	2	53	9				3	3	3	10	10	8	15	116
María Patricia Fernández Prada	17	13	7	6	23	18	7					1		92
Paola Andrea Montaña Urbano	6	8	3	3	10	16	11	13	7	4	10	10	5	106

Tabla 42: Consolidado de los tres aplicativos radicados totales por funcionario/contratista

En la Tabla 42 se evidencia la cantidad total de los radicados asignados por funcionario/contratista de los tres aplicativos, entre 896 y 106.

Funcionario/contratista	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ene-22	feb-22	mar-22	Total
Ana Milena Ortiz Sánchez	5	6	2	9	7	10	4	9	7	2	10	6	6	83
Alejandro Fossi Falla		1	1		8	4	2	1	2	2	1	1	3	26
Otras Secretarías De Educación	12	16	10	4	1	10	4	6	5	5	9	1	1	84
Consuelo Riascos Riascos	10	59	20											89
Maira Alejandra Vasquez González											20	41	27	88
Heriberto Navia Meneses	1	11	7	13	20	4	8	4	6	2	4	4	2	86
María Cristina Bedoya Silva											7	40	37	84
Hector Hernan Mesa Vasquez	13	7	4	18		4	7	7	2			2	4	68
María Isabel Hernández Jaramillo	5	1	2	6	6	6	6	12	5	5	4	7	6	71
Fred José Quintero Palomeque	12	9	7	4	11	9	2	1		4	4		4	67
María Oliva Gómez Valencia	1	2			1	2		30	34				1	71
Edwin Vallejo Santacruz	20			1	7				4	9	6	2	15	64
Jimmy Montañez Gaviria	8	4	1	8	5	2	6	2	2	4	2	2	7	53
Miguel Ángel Charria Charria	2	2	1		2	8	12	9	4	7	3	9	1	60
Jorge Hernan Vargas Millán											10	15	35	60
Gustavo Adrian Ospina Rincon	4	2			7	4	1		4	2	8	5	5	42
María Del Pilar Valencia Gálvez	11	1	3	26	14	1		1					1	58
Yazmin Álzate Urrea	1	1	1	2	4	10	7	8	1	2	3	3	4	47
Juan Manuel Gallego Bermeo						3	17	7	18				3	48
Diego Fernando Pinchao Flórez						7	16	9	15					47
Juan Carlos Montoya Martínez	2					3	1	3	19			2	2	32
María Cristina Castro Castellanos							17	7	18					42
Martha Cecilia Franco	3			1	7	10	8	2	2		1		2	36
Carlos Rubén Silva Vallecilla											9	13	14	36
Juliana Mera González	6	4	5	3	2	2	2	1						25
Lina María Peña Toro		1		2	6	11	2	2	2	4	1	4	1	36
Sullenny Sarmiento Meneses	4	4			1	5		1	2	3	4	1	1	26
Oscar Eduardo Paz Ruiz	10		2		5	2	1							20
Dorys Calderón Giraldo	12		4		1	1	1	2	1		1	2	2	27
Hector Fabio Llanos García	5	2	2	17	4				4					34
Amalfi Liliana Grueso Estacio	3	3		7	2	5	1	2	2	1	1	3	1	31
Néstor Hernán Sánchez Valencia	2	13	17	1										33
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez		2	1	1		2	1	5	2	3	4	2	5	28
María Otilia Muñoz Bolaños		6	5	2	6	3	1			1	1	2	1	28
Luis Fernando Saavedra Prado	1		1	6	6	3		1	2		1			21
Alexandra Álzate Espinal		3	1	3	2		3		2	1	1	2		18
Luz Estella Henao Cortez		3		5	3	2	2	1	1			1	1	19
Diana Virginia Ibarra Bonilla										2	2	14	4	22
Martha Lucia Orozco Vargas	1	2	1		14	3								21
Paola Andrea Martínez	5		1			1	2		3					12

Leonel Eduardo Bonilla Sánchez						1	4	2	4	1	3	4	1	20
David Alexander Cruz Arango														0
Lyda Andrea Cárdenas Valencia	5	1	1	9	2									18
Willian Emir Mosquera Moreno	1	2					1	3	2	3	1	1	2	16
Claudia Viviana Fajardo Melo								1	4		1	3	8	17
German López Ante										2	1		7	10
Sara Diana Urbano Burbano	2						3	1	2	4	2		2	16
Lisette Joana Osorio Torres	1	1		14										16
Cristhian Rodríguez Tapia	1	4		2	1	2	2		1					13
Berardo Zúñiga Aguirre				1						2	1			4
Juan Carlos Borrero López			1		2	3	1	1	2		2			12
Luz Alba Quiceno López			2	1	1	1	3	1	1		1		2	13
Rubén Darío López Titimbo		2		2	2		1			2	1	1		11
Yuber Antonio Palacios Mendoza							3	2	3			3		11

Tabla 43: Consolidado de los tres aplicativos radicados totales por funcionario/contratista

En la Tabla 43 se evidencia la cantidad total de los radicados asignados por funcionario/contratista de los tres aplicativos, entre 83 y 11.

Funcionario/contratista	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ene-22	feb-22	mar-22	Total
Elizabeth García Velandia						7	2							9
Orlando García Libreros		3		1			1				3			8
Carmen Eugenia García Astudillo	1					3		1	1	1				7
Gloria Stella Toledo Gironza					2			2	4					8
Álvaro Flórez Perdomo												3	4	7
Angie Yulieth Ospina Pérez	2	1										2		5
Julio Cesar Martínez Torres							2		1			3	1	7
Omar David Castelblanco Suarez	3			1								1		5
Gustavo Adolfo Constain Ruales														0
Patricia Ríos López					1			1	1	1		1	1	6
Ricardo Ibáñez Maldonado						2	2	1						5
Roberto Arturo Manzano Jaramillo						1		1					1	3
Wladimir Guerrero	1									3		1		5
Aura Myriam Pachichana														0
Dalis Licet González López				1				1	1			1		4
Ligia María Burgos Figueroa											1		3	4
Lucy Constanza Estrada Mena	1				1		1	1						4
Luz Stella Giraldo Gómez	1		1									2		4
Albeiro Pescador Pescador	1													1
Carlos Alberto Hurtado Quintero										1				3
Edna Magaly Ayala Hernández	1				1									2

Elsy Constanza Llanos Liberos		2			1													3
Esperanza Montano Aedo		1															2	3
Hernando Benítez Gómez				1	1									1				3
Iván Patino												2	1					3
Ligia Jimena Gómez Lasso					1	1				1								3
Luz Miryam Fernández Velasco														3				3
Mónica Lorena González González								1	2									3
Caren Lizeth Palacios											2							2
Claudia Yamileth Cerón					1				1									2
Gustavo Constain																		0
Nazly Romero Zamorano	1																	1
Carolina Vasquez Martínez																	1	1
Catherine Estefanny Realpe Ordoñez		1																1
Diego Efrén Candela Villegas																	1	1
Edna Ruth Naranjo Higueta																		0
Eduardo Andrés Santacruz Benítez					1													1
Hugo Fagua Aguillón					1													1
José Alonso González Ceballos																	1	1
Julián Mauricio Perea Sánchez																	1	1
María Del Carmen Bahos Ortiz														1				1
Orlando Mellizo Villegas											1							1
Oscar Bedoya									1									1
Sonia Camacho Camacho																1		1
Total	1.767	1.205	814	1.680	2.236	3.097	2.493	2.143	1.629	1.160	134.941	135.323	135.615	22.775				

Tabla 44: Consolidado de los tres aplicativos radicados totales por funcionario/contratista

En la Tabla 44 se evidencia la cantidad total de los radicados asignados por funcionario/contratista de los tres aplicativos, entre 9 y 1.

Funcionario/contratista	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ene-22	feb-22	mar-22	Total
Luis Alberto Monsalve Rodríguez		18				1	1		1		4	16	133	271	445
Celiar Anibal forero	1	3										6	12	68	90
María Fernanda García Echeverry		6									5	9	15	53	88
Daysi Lorena Galindez zapata		1									4	12	27	43	87
German David Torres Vivero	1	20									2	9	9	37	78
Jonathan Grain Álvarez		5	1									7	12	43	68
Diana Marcela Díaz Tamayo													1	61	62
María Fernanda bejarano quintero													14	39	53
Ana Raquel Zúñiga Riascos		2										1	2	28	33
Maricel Legro Vinasco														33	33
Eduardo Antonio Gómez salcedo								1			1	2	3	25	32

Edwin Vallejo Santacruz	16													15	31
Sandra Milena Cerón jara	3										1	5	2	16	27
Jorge Hernan Vargas Millán														26	26
Rodrigo Javier Jiménez león	1		1	1									1	20	24
Álvaro Zuluaga cardona													1	19	20
María Eugenia Tascon hurtado													4	14	18
Paola Andrea valencia Henao										1			3	12	16
María cristina bedoya silva														15	15
Juan Felipe palacio bedoya														12	12
Ana milena Ortiz Sánchez			1										4	1	4
German López ante											2	1		7	10
Maira Alejandra Vasquez González														10	10
Paola Andrea Balanta Riascos					2								1	1	6

Tabla 45: Consolidado de los tres aplicativos radicados **PENDIENTES**

En La Tabla 45 se evidencia la lista de funcionarios/contratistas con radicados **pendientes** de responder en cantidad de 445 y 10 mes a mes, siendo Luis Alberto Monsalve Rodríguez quien más tiene con 445.

Así mismo se encuentra el funcionario Celiar Forero con 90, entre los más representativos.

Funcionario/contratista	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ene-22	feb-22	mar-22	Total	
Claudia Viviana Fajardo Melo									1						8	9
Jimmy Montañez Gaviria											2				7	9
Xavier Gómez Rodríguez															8	8
Álvaro Flórez Perdomo													3	4	7	7
Zulma López Ordoñez														7	7	7
Alexandra Abadía Campo													1	4	5	5
Cinthia Darling Jiménez Ortiz		1	2												1	4
Gustavo Adrian Ospina Rincón															4	4
Lina María Peña Toro												1	3		4	4
María Isabel Hernández Jaramillo		2										1		1	4	4
Paola Andrea Montano Urbano			1										1	2	4	4
Carolina Viviana Sánchez casanova													2	1	3	3
Gustavo Hernando Martínez molano													2	1	3	3
Jenny Fernanda Bahamon Gómez														3	3	3
Ligia María Burgos Figueroa														3	3	3
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez														3	3	3
Oscar Eduardo Paz Ruiz		3													3	3
Yazmin Álzate Urrea															3	3
Amalfi Liliana Grueso Estacio													1	1	2	2
Fred José Quintero Palomeque												1		1	2	2

Funcionario/contratista	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ene-22	feb-22	mar-22	Total	
Daysi Lorena Galindez Zapata											4	12	23	6	45
María Fernanda García Echeverry	1										5	8	15	12	41
Jonathan Grain Álvarez		1										7	11	9	28
German David Torres Vivero											2	9	9	4	24
Celiar Aníbal Forero												6	10	6	22
María Fernanda Bejarano Quintero													9	4	13
German López Ante											2	1		7	10

Tabla 48: Consolidado de los tres aplicativos radicados **VENCIDOS**

En La Tabla 48 se observa la lista de funcionarios/contratistas con radicados **VENCIDOS**, mes a mes, entre 45 y 10, siendo el funcionario Daysi Lorena Galíndez quien más tiene con 45.

Es de tener en cuenta que existen radicados vencidos de meses antiguos como es marzo 2021 a febrero 2022 en cabeza del funcionario María Fernanda García Echeverry y Jonathan Grain Álvarez, entre los más relevantes.

Funcionario/contratista	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ene-22	feb-22	mar-22	Total	
Paola Andrea Valencia Henao									1				3	5	9
Sandra Milena Cerón Jara	1									1	2	2	2	8	
Eduardo Antonio Gómez Salcedo							1			1	2	3		7	
Ana Milena Ortiz Sánchez		1									4	1		6	
Rodrigo Javier Jiménez León	1		1	1								1	1	5	
Ana Raquel Zúñiga											1	2	1	4	
Jimmy Montañez Gaviria										2			2	4	
Lina María Peña Toro											1	3		4	
María Eugenia Tascon Hurtado												2	2	4	
Álvaro Flórez Perdomo												3		3	
Cinthia Darling Jiménez	1	2												3	
Paola Andrea Balanta Riascos				2							1			3	
Alexandra Abadía												1	1	2	
Carolina Viviana Sánchez Casanova												1	1	2	
Claudia Viviana Fajardo Melo								1					1	2	
Edwin Vallejo Santacruz													2	2	
Jenny Fernanda Bahamon Gómez													2	2	
Juan Felipe Palacio Bedoya													2	2	
Paola Andrea Montañó Urbano		1										1		2	
Amalfi Liliana Grueso Estacio												1		1	
Fred José Quintero Palomeque											1			1	
Gustavo Hernando Martínez Molano												1		1	
Julio Cesar Martínez Torres												1		1	

Seguidamente se encuentra Personal con 4.545 siendo agosto el mes que más recibió con 446.

Área	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ene-22	feb-22	mar-22	Total
Planta					1	1		1		4	16	133	271	427
Personal	2	2		2						5	10	32	200	253
Prestaciones Sociales- Docentes			1	1					1	2	10	23	179	217
Nomina								1		4	12	31	82	130
Inspección Y Vigilancia											6	14	71	91
Prestaciones Sociales- Administrativos		1									7	12	44	64
Talento Humano		2								1	5	3	27	38
Escalafón							1			1	2	3	26	33
Atención Al Ciudadano										2	1		22	25
Gestión Administrativa												1	19	20
Subsecretaria De Calidad Educativa		1									4	3	10	18
Servicios Informáticos										2			7	9
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera											1	3		4
Financiero											1		2	3
Despacho Secretaria De Educación											1		1	2
Jurídico												1	1	2
Subsecretaria De Cobertura Educativa													2	2
Total	2	6	1	3	1	1	1	2	1	21	76	259	964	1.338

Tabla 51: Radicados **PENDIENTES** por Área de los tres aplicativos

En la Tabla 51 se observa el listado de radicados pendientes de responder en los tres aplicativos; SAC-SADE y SEDE ELECTRONICA (PQRS), entre los que se encuentran, en tiempos para responder, por vencer y vencidos, mes a mes y por área, siendo el área de Planta la que más tiene con 427, seguida de Personal 253, y Prestaciones Sociales Docentes con 217, Nómina 130, Inspección y Vigilancia 91, entre las más representativas por cantidad.

También se observa en la Tabla 51 que el mes de marzo 2022 es el que más radicados tiene con un total de 964.

Otra conclusión de la Tabla 51 es que hay 1.338 radicados pendientes a 31 de marzo de 2022.

Área	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	ene-22	feb-22	mar-22	Total
Planta					1	1		1		4	15	110	8	140
Personal	2	2		2						5	9	25	18	63
Nomina								1		4	12	27	7	51
Prestaciones Sociales- Docentes			1	1					1	2	10	19	17	51
Prestaciones Sociales- Administrativos		1									7	11	9	28
Inspección Y Vigilancia											6	11	6	23
Atención Al Ciudadano										2	1		9	12
Talento Humano		2								1	2	3	2	10
Escalafón							1			1	2	3		7
Subsecretaria De Calidad Educativa		1									4	2		7
Servicios Informáticos										2			2	4
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera											1	3		4
Despacho											1			1
Financiero											1			1
Jurídico												1		1
Total	2	6	1	3	1	1	1	2	1	21	71	215	78	403

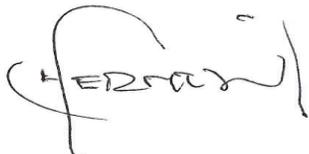
Tabla 52: Radicados **VENCIDOS** por área, mes a mes

En la Tabla 52 se observa el listado de áreas, mes a mes con los radicados vencidos, destacándose Planta con 140 radicados **VENCIDOS**, seguida de Personal con 63 radicados, Nómina 51, Prestaciones Sociales Docentes con 51, Prestaciones Sociales Administrativos 28, entre los más relevantes.

RECOMENDACIONES, ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- 1) La Subsecretaria Administrativa y Financiera, debe priorizar y liderar las reuniones convocadas por la Oficina de Atención al Ciudadano, para que los líderes de áreas asistan a dichas convocatorias con el fin de analizar las causas por las cuales se generan radicados vencidos y finalizados fuera de tiempo, y prever a corto y mediano plazo planes de mejora con el fin de minimizar los radicados respondidos pendientes y respondidos fuera de tiempo.
- 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, aunque son pocos, están vencidos.
- 3) Continuar con la implementación de la constancia o paz y salvo de radicados por parte de Subsecretarios, jefes de oficina y Responsable de Área para los funcionarios/contratistas retirados o trasladados de la Secretaria de Educación.
- 4) Continuar con la elaboración y publicación del informe semanal y mensual por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, del estado de los radicados para ser consultado por los Subsecretarios, Jefes de Oficina y Responsables de Área, para que sea efectivo el control de los radicados y así ser respondidos de fondo y dentro de los tiempos preestablecidos de Ley.
- 5) Continuar suscribiendo Actas de Compromiso para finalizar radicados y revisar el mecanismo a seguir para quienes incumplen las fechas acordadas para finalizar los radicados vencidos.
- 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

Marzo 29 de 2022