

INFORME TRIMESTRAL PQRS

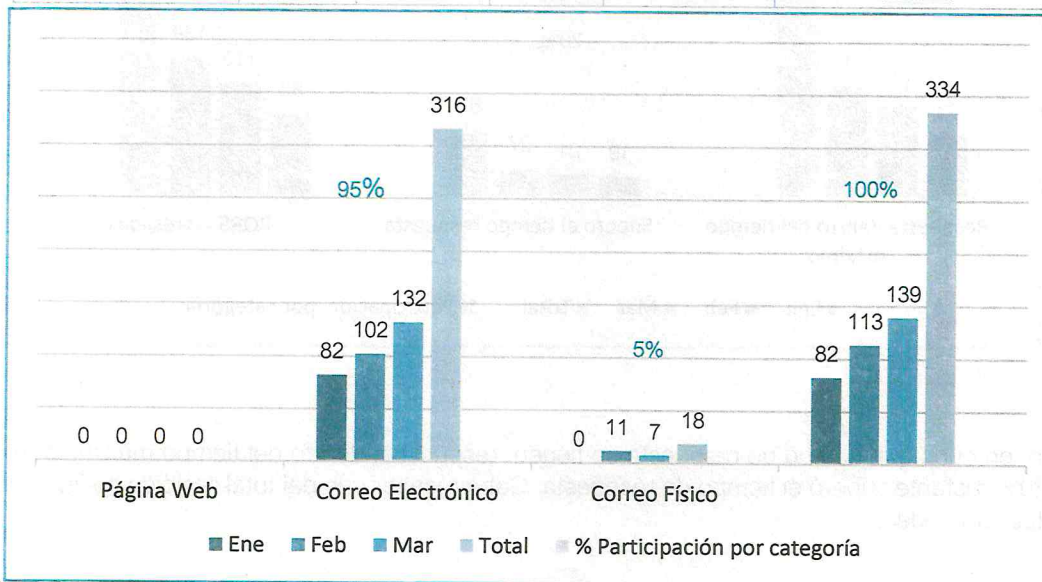
**PRIMER TRIMESTRE
ENERO A MARZO DEL 2022**

LA SUSCRITA SECRETARIA GENERAL ENCARGADA DEL FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR -FODESEP-, INFORMA Y CERTIFICA QUE:
DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL ONCE (11) DE ENERO DEL 2022 Y EL TREINTA Y UNO (31) DE MARZO DEL 2022

Se presentaron en la página web institucional, por correo electrónico, o físico por parte de las Instituciones de Educación Superior Afiliadas al FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR -FODESEP-, o por personas naturales o jurídicas internas o externas, los siguientes SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACION PÚBLICA:

Tabla No 1. Información general PQRS en el primer trimestre agrupado por canal:

| | Ene | Feb | Mar | Total | <i>% Participación por categoría</i> |
|--------------------|-----------|------------|------------|------------|--------------------------------------|
| Página Web | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Correo Electrónico | 82 | 102 | 132 | 316 | 95% |
| Correo Físico | 0 | 11 | 7 | 18 | 5% |
| | <u>82</u> | <u>113</u> | <u>139</u> | <u>334</u> | <u>100%</u> |

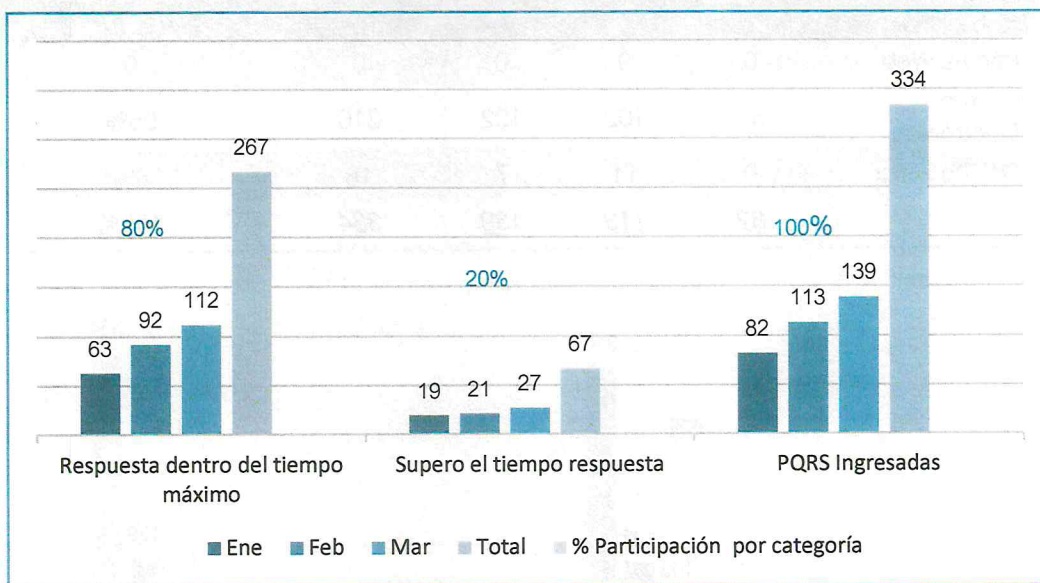


Handwritten mark

Al cierre del primer trimestre del año 2022 el total de PQRS tramitadas fueron 334, en correspondencia radicada por el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC. El canal de preferencia de los ciudadanos para radicar fue el correo electrónico, con un porcentaje del 95%, mientras que el físico fue del 5%, por página web no ingresaron requerimientos.

Tabla No 2. PQRS tramitadas primer semestre:

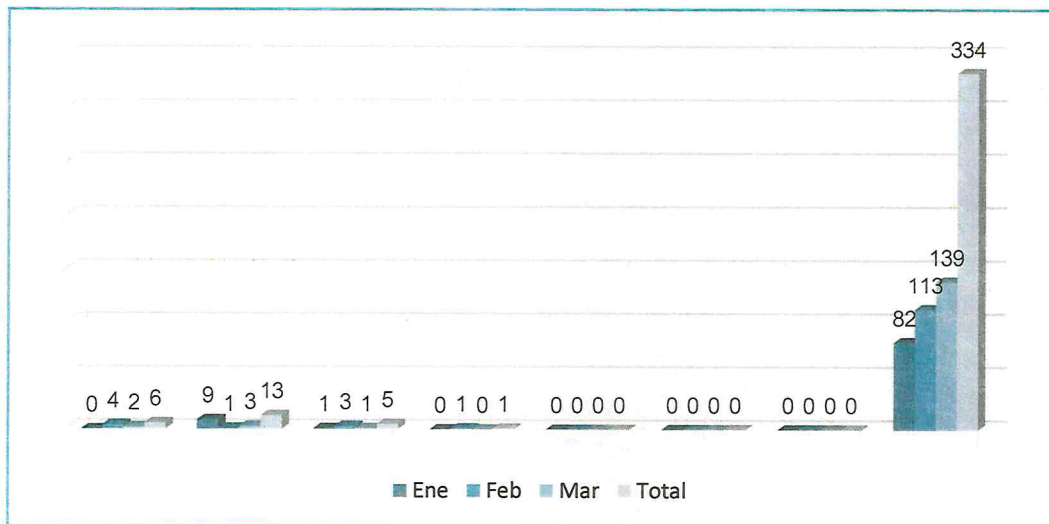
| | Ene | Feb | Mar | Total | % Participación x categoría |
|------------------------------------|-----------|------------|------------|------------|-----------------------------|
| Respuesta dentro del tiempo máximo | 63 | 92 | 112 | 267 | 80% |
| Supero el tiempo respuesta | 19 | 21 | 27 | 67 | 20% |
| PQRS Ingresadas | <u>82</u> | <u>113</u> | <u>139</u> | <u>334</u> | <u>100%</u> |



Ahora bien, en cuanto al tiempo de respuesta se tienen, respuestas dentro del tiempo máximo con un total del 80% y el 20% restante superó el tiempo de respuesta. Cabe resaltar que del total recibido se finalizó a tiempo el 100% de las solicitudes.

Tabla No 3. PQRS tramitadas primer semestre entidades privadas:

| Mes | Ene | Feb | Mar | Total |
|------------------------|-----------|------------|------------|------------|
| Derecho de petición | 0 | 4 | 2 | 6 |
| Entes de control | 9 | 1 | 3 | 13 |
| Certificaciones | 1 | 3 | 1 | 5 |
| Quejas | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Felicitaciones | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Solicitudes en general | <u>82</u> | <u>113</u> | <u>139</u> | <u>334</u> |



El presente informe y certificación, se expide en la ciudad de Bogotá D.C.; a los 4 días del mes de abril de 2022.



Gloria E. Mendoza Luna
GLORIA EUGENIA MENDOZA LUNA
SECRETARIA GENERAL (E)

