

INFORME TRIMESTRAL PQRS

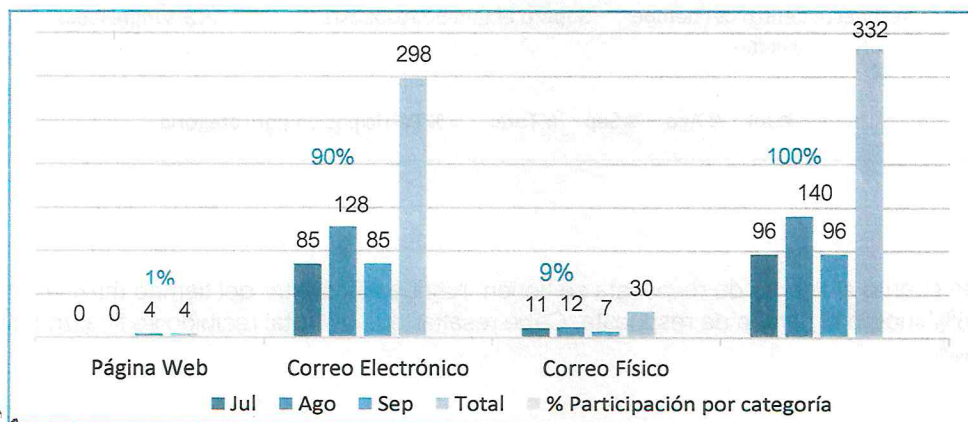
**TERCER TRIMESTRE
JULIO A SEPTIEMBRE 2022**

LA SUSCRITA SECRETARIA GENERAL ENCARGADA DEL FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR -FODESEP-, INFORMA Y CERTIFICA QUE: DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL PRIMERO (1) DE JULIO DEL 2022 Y EL TREINTA (30) DE SEPTIEMBRE 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 tercer trimestre agrupado por canal:

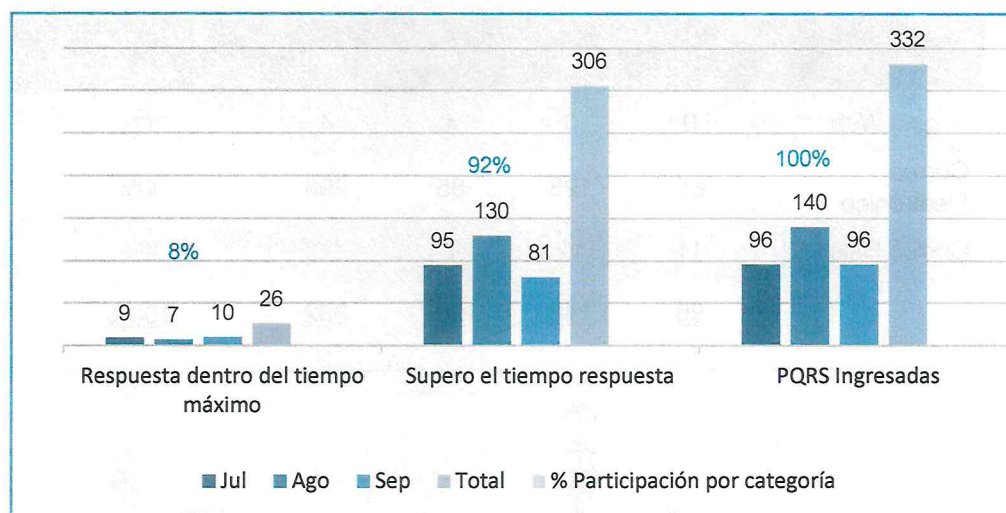
	Jul	Ago	Sep	Total	% Participación por categoría
Página Web	0	0	4	4	1%
Correo Electrónico	85	128	85	298	90%
Correo Físico	11	12	7	30	9%
	<u>96</u>	<u>140</u>	<u>96</u>	<u>332</u>	<u>100%</u>



Al cierre del tercer trimestre del año 2022 el total de PQRS tramitadas fueron 332, en correspondencia radicada por, el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC. Por página web 1%, el canal de preferencia de los ciudadanos para radicar fue el correo electrónico, con un porcentaje del 90%, mientras que el físico fue del 9% requerimientos.

Tabla No 2. PQRS tramitadas tercer semestre:

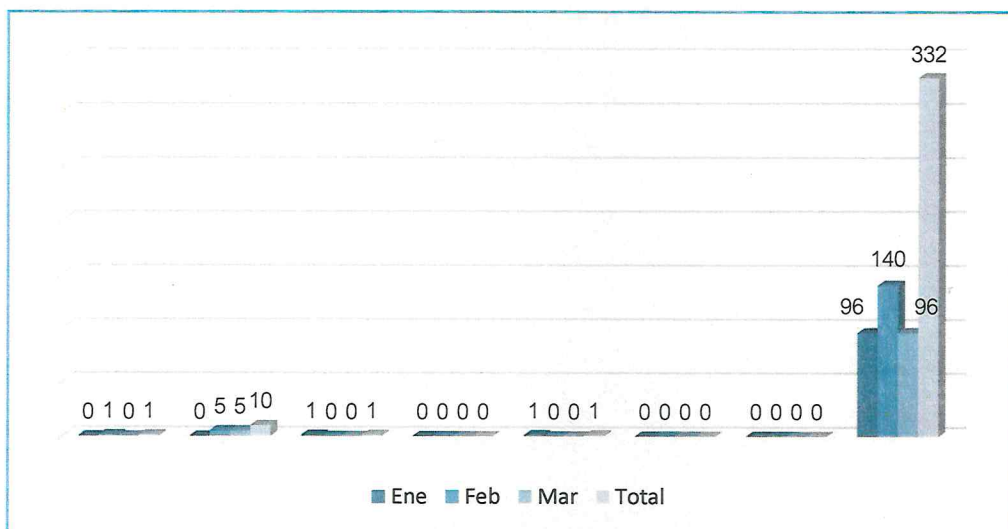
	Jul	Ago	Sep	Total	<i>% Participación por categoría</i>
Respuesta dentro del tiempo máximo	9	7	10	26	8%
Supero el tiempo respuesta	95	130	81	306	92%
PQRS Ingresadas	<u>96</u>	<u>140</u>	<u>96</u>	<u>332</u>	<u>100%</u>



Ahora bien, en cuanto al tiempo de respuesta se tienen, respuestas dentro del tiempo máximo un total del 92% y el restante 8% 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 tercer semestre entidades privadas:

Mes	Ene	Feb	Mar	Total
Derecho de petición	0	1	0	1
Entes de control	0	5	5	10
Certificaciones	1	0	0	1
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	1	0	0	1
Denuncias	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0	0
Solicitudes en general	<u>96</u>	<u>140</u>	<u>96</u>	<u>332</u>



El presente informe y certificación, se expide en la ciudad de Bogotá D.C.; a los tres (3) días de octubre de 2022.

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



