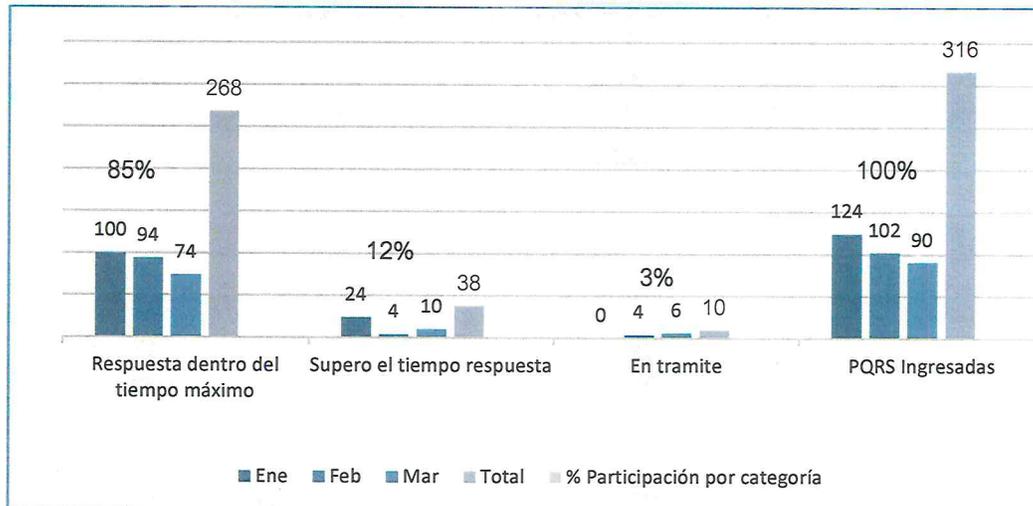


Al cierre del primer trimestre del año 2024 el total de PQRS tramitadas fueron 316 requerimientos radicados por el Sistema de Atención al Ciudadano – SACV2- De las cuales por correo electrónico con un porcentaje del 90%, en físico el 6% y página web 3%, para un total del %100 de solicitudes tramitadas.

Tabla No 2. PQRS tramitadas primer semestre:

Mes	Ene	Feb	Mar	Total	% Participación por categoría
Respuesta dentro del tiempo máximo	100	94	74	268	85%
Supero el tiempo respuesta	24	4	10	38	12%
En tramite	0	4	6	10	3%
PQRS Ingresadas	<u>124</u>	<u>102</u>	<u>90</u>	<u>316</u>	100%



Ahora bien, en cuanto al tiempo de respuesta se tienen que, el 85% fueron atendidas en tiempo, el 12% fuera de tiempo y en trámite 3%. Cabe resaltar que del total recibido se finalizó a tiempo el 100% de las solicitudes

INFORME TRIMESTRAL PQRS

**PRIMER TRIMESTRE
ENERO A MARZO DE 2024**

LA SUSCRITA SECRETARIA GENERAL DEL FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR -FODESEP-, INFORMA Y CERTIFICA QUE: DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL DOS (2) DE ENERO DE 2024 Y EL TREINTA Y UNO (31) DE MARZO DEL 2024

Se presentarán 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:

Mes	Ene	Feb	Mar	Total	% Participación por categoría
Página Web	1	1	9	11	3%
Correo Electrónico	118	94	73	285	90%
Correo Físico	5	7	8	20	6%
	<u>124</u>	<u>102</u>	<u>90</u>	<u>316</u>	<u>100%</u>

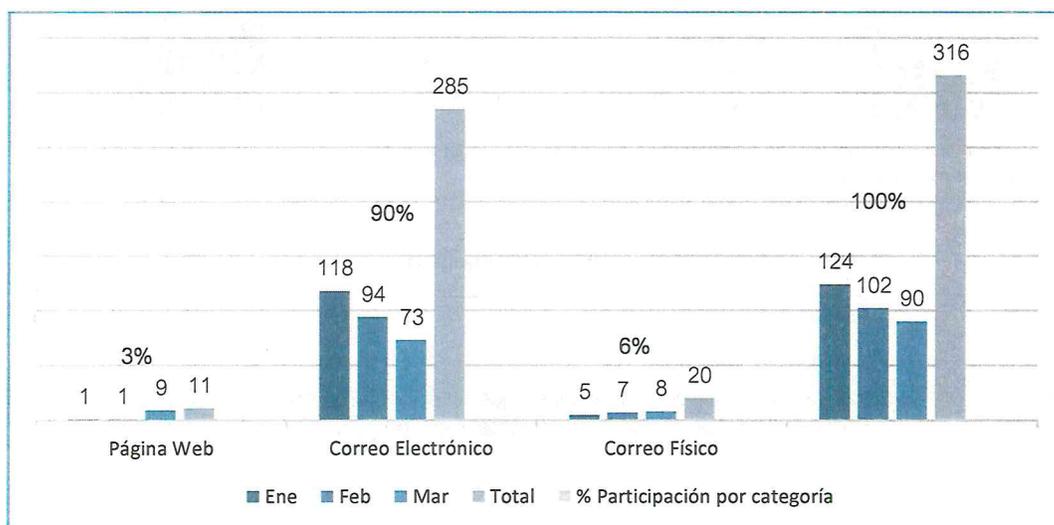
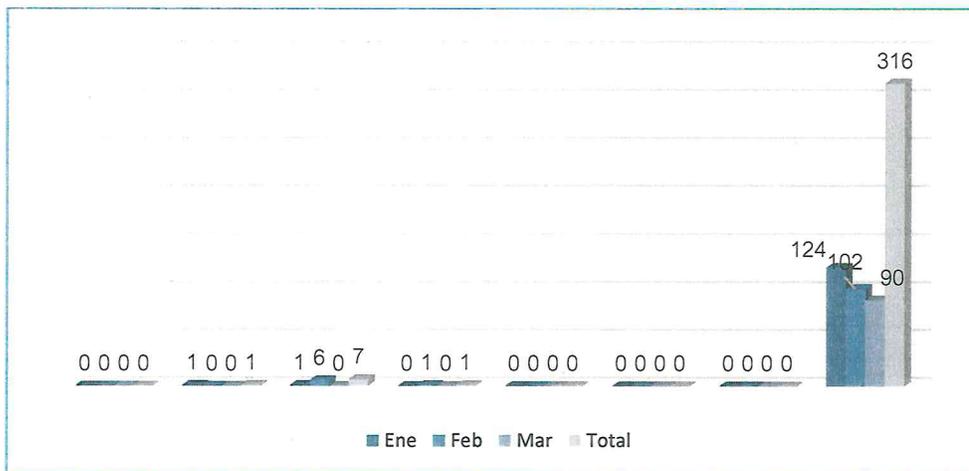


Tabla No 3. PQRS tramitadas primer semestre entidades privadas:

Mes	Ene	Feb	Mar	Total
Derecho de petición	0	0	0	0
Entes de control	1	0	0	1
Certificaciones	1	6	0	7
Quejas	0	1	0	1
Reclamos	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0	0
Solicitudes en general	<u>124</u>	<u>102</u>	<u>90</u>	<u>316</u>



El presente informe y certificación, se expide en la ciudad de Bogotá D.C.; al primer (1) día del mes de abril de 2024.

ANDREA SANABRIA PARRA
Secretaria General



