

INFORME TRIMESTRAL PQRS

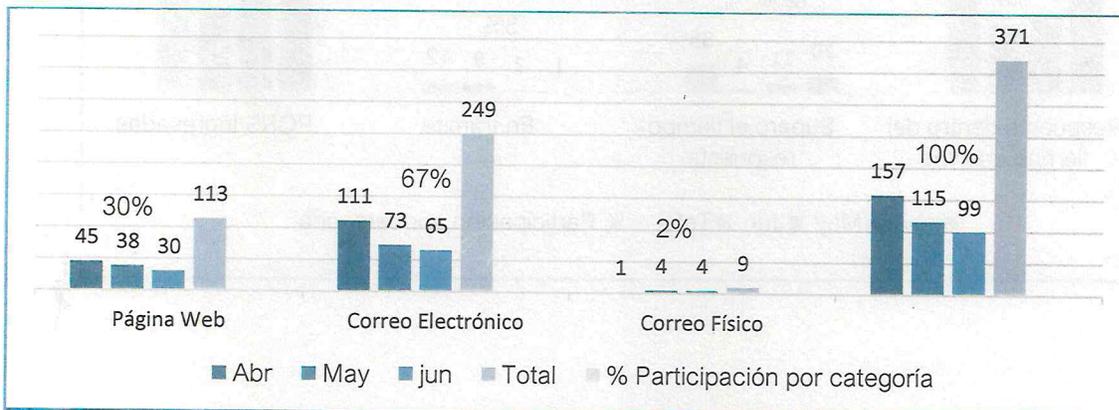
**SEGUNDO TRIMESTRE
ABRIL A JUNIO DE 2024**

LA SUSCRITA SECRETARIA GENERAL DEL FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR -FODESEP-, INFORMA Y CERTIFICA QUE: DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL PRIMERO (1) DE ABRIL DE 2024 Y EL VEINTINUEVE (29) DE JUNIO 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 segundo trimestre agrupado por canal:

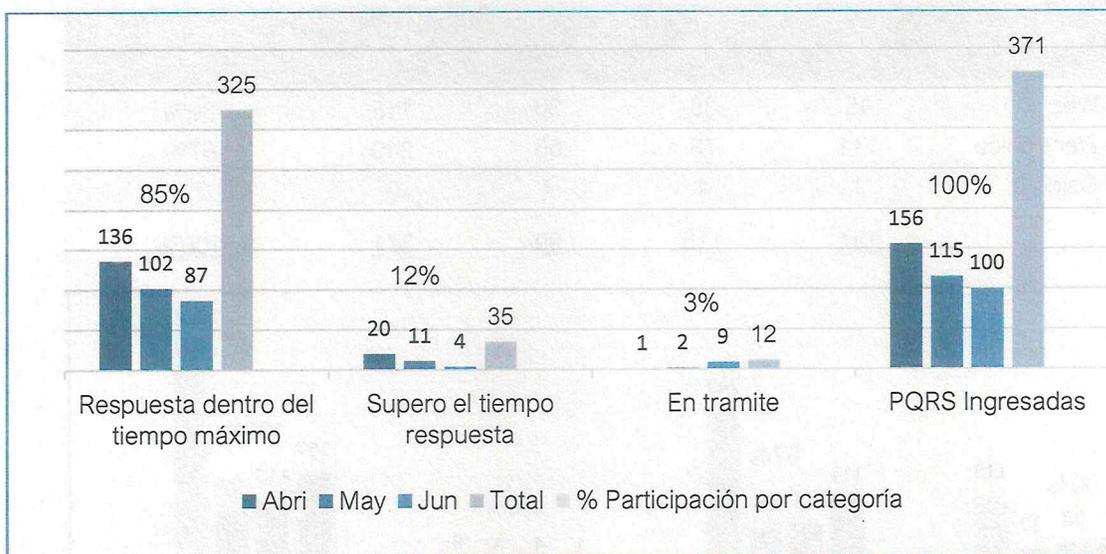
| Mes | Abr | May | jun | Total | % Participación por categoría |
|--------------------|------------|------------|-----------|------------|-------------------------------|
| Página Web | 45 | 38 | 30 | 113 | 30% |
| Correo Electrónico | 111 | 73 | 65 | 249 | 67% |
| Correo Físico | 1 | 4 | 4 | 9 | 2% |
| | <u>157</u> | <u>115</u> | <u>99</u> | <u>371</u> | <u>100%</u> |



Al cierre del segundo trimestre del año 2024 el total de PQRS tramitadas fueron 371 requerimientos radicados por el Sistema de Atención al Ciudadano – SACV2- De las cuales por correo electrónico con un porcentaje del 67%, en físico el 2% y página web 30%, para un total del %100 de solicitudes tramitadas.

Tabla No 2. PQRS tramitadas segundo trimestre entidades privadas:

| Mes | Abr | May | Jun | Total | % Participación por categoría |
|------------------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------------------------|
| Respuesta dentro del tiempo máximo | 136 | 102 | 87 | 325 | 88% |
| Supero el tiempo respuesta | 20 | 11 | 4 | 35 | 9% |
| En tramite | 1 | 2 | 9 | 12 | 3% |
| PQRS Ingresadas | <u>156</u> | <u>115</u> | <u>100</u> | <u>371</u> | 100% |



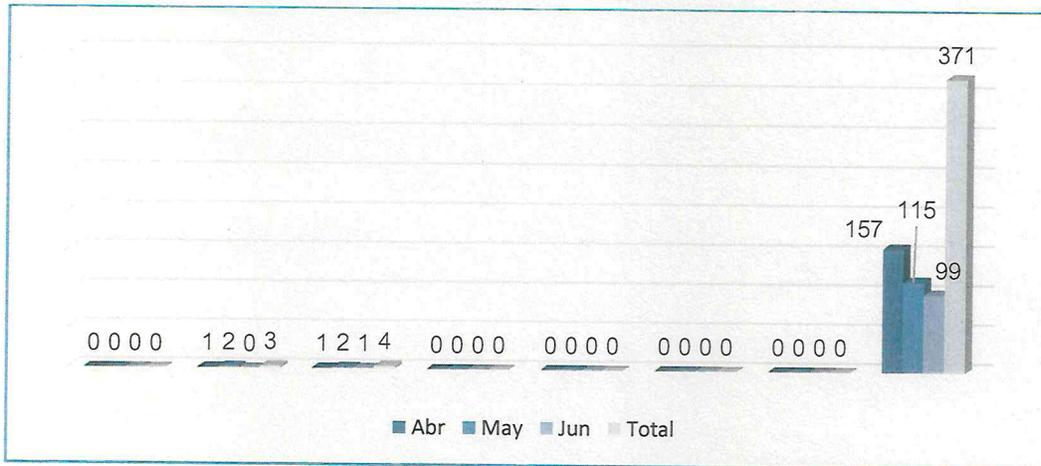
**INFORME Y CERTIFICACIÓN SOBRE SOLICITUDES DE ACCESO
A INFORMACIÓN PÚBLICA, EN ATENCIÓN AL DECRETO 103 DE
2015, "POR EL CUAL SE REGLAMENTA PARCIALMENTE LA
LEY 1712 DE 2014"**



Ahora bien, en cuanto al tiempo de respuesta se tienen que, el 88% fueron atendidas en tiempo, el 9% fuera de tiempo y en trámite 3%. Cabe resaltar que del total recibido se finalizó a tiempo el 100% de las solicitudes

Tabla No 3. PQRS tramitadas segundo trimestre entidades privadas:

| Mes | Abr | May | Jun | Total |
|------------------------|-----|-----|-----|-------|
| Derecho de petición | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Entes de control | 1 | 2 | 0 | 3 |
| Certificaciones | 1 | 2 | 1 | 4 |
| Quejas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Felicitaciones | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Solicitudes en general | 157 | 115 | 99 | 371 |



El presente informe y certificación, se expide en la ciudad de Bogotá D.C.; a los dos (2) día del mes de julio de 2024.

Andrea Sanabria Parra
ANDREA SANABRIA PARRA
Secretaria General



