

INFORME TRIMESTRAL PQRS

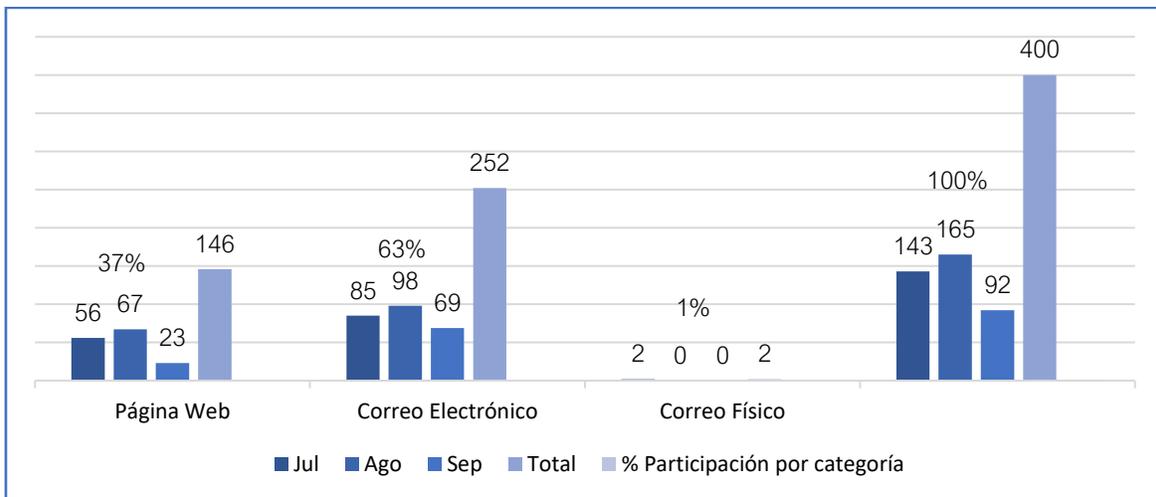
**TERCER TRIMESTRE
JULIO A SEPTIEMBRE DE 2024**

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 JULIO DE 2024 Y EL VEINTE (20) DE SEPTIEMBRE DEL 2024

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:

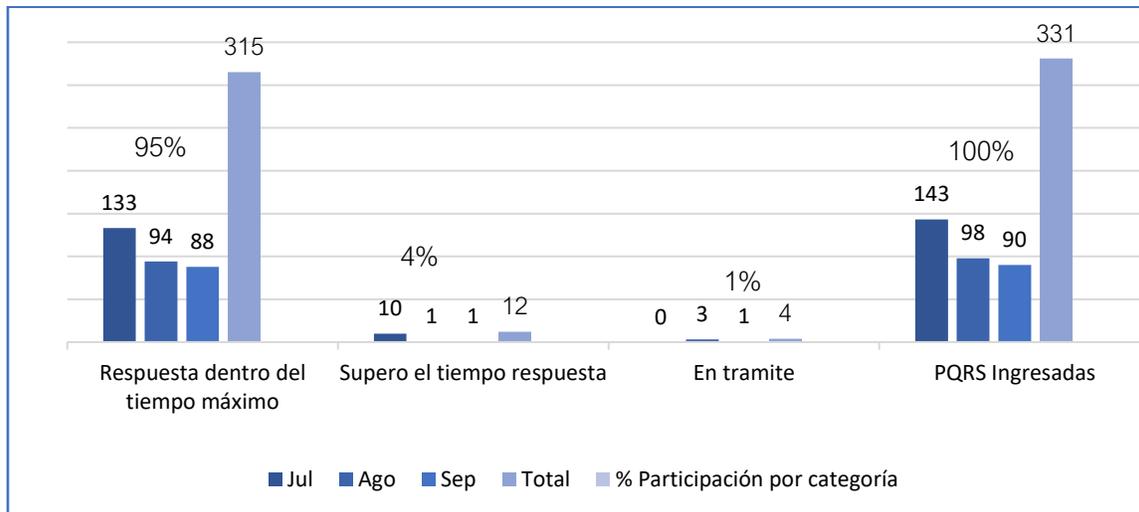
Mes	Jul	Ago	Sep	Total	% Participación por categoría
Página Web	56	67	23	146	37%
Correo Electrónico	85	98	69	252	63%
Correo Físico	2	0	0	2	1%
	143	165	92	400	100%



Al cierre del tercer trimestre del año 2024 el total de PQRS tramitadas fueron 400 requerimientos radicados por el Sistema de Atención al Ciudadano – SACV2- De las cuales por correo electrónico con un porcentaje del 63%, en físico el 1% y página web 37%, para un total del %100 de solicitudes tramitadas.

Tabla No 2. PQRS tramitadas tercer trimestre entidades privadas:

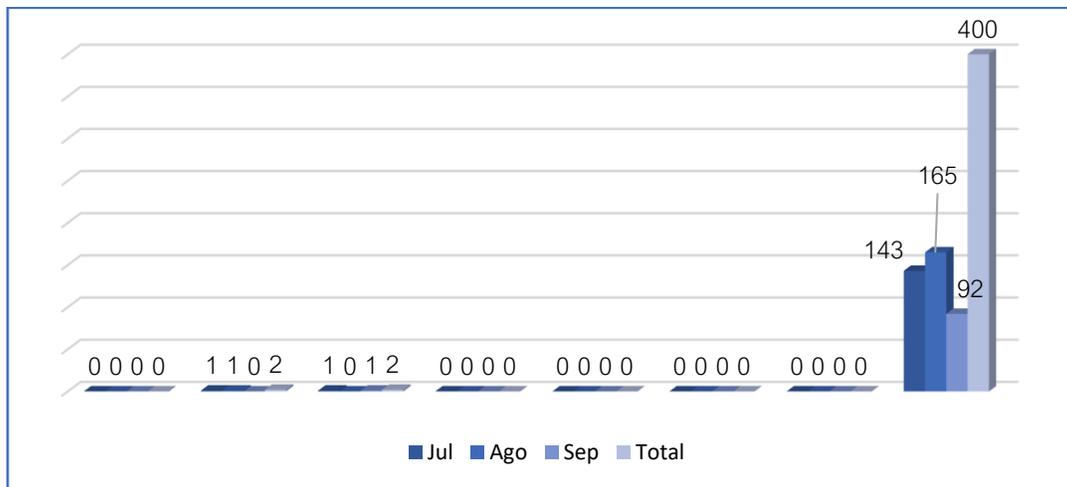
Mes	Jul	Ago	Sep	Total	% Participación por categoría
Respuesta dentro del tiempo máximo	133	161	86	380	95%
Supero el tiempo respuesta	10	1	5	16	4%
En tramite	0	3	1	4	1%
PQRS Ingresadas	<u>143</u>	<u>165</u>	<u>92</u>	<u>400</u>	100%



Ahora bien, en cuanto al tiempo de respuesta se tienen que, el 95% fueron atendidas en tiempo, el 4% fuera de tiempo y en trámite 1%. Cabe resaltar que del total recibido se finalizó a tiempo el 100% de las solicitudes

Tabla No 3. PQRS tramitadas tercer trimestre entidades privadas:

Mes	Jul	Ago	Sep	Total
Derecho de petición	0	0	0	0
Entes de control	1	1	0	2
Certificaciones	1	0	1	2
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0	0
Solicitudes en general	<u>143</u>	<u>165</u>	<u>92</u>	<u>400</u>



El presente informe y certificación, se expide en la ciudad de Bogotá D.C.; a los veinte (20) día del mes de octubre de 2024.


ANDREA SANABRIA PARRA
Secretaria General

