

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”

INFORME TRIMESTRAL PQRS

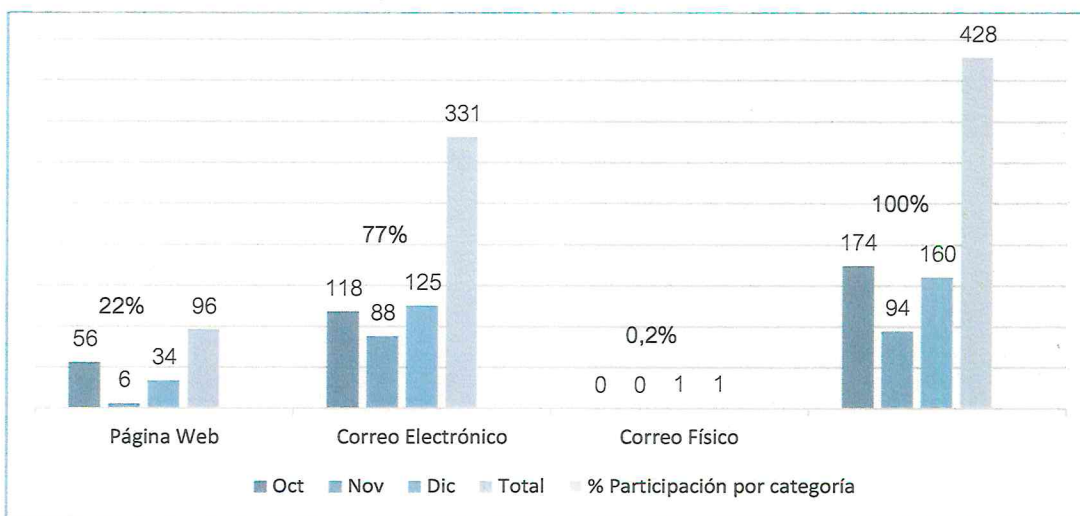
CUARTO TRIMESTRE
OCTUBRE A DICIEMBRE 2024

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 OCTUBRE DEL 2024 Y EL TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE 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 cuarto trimestre agrupado por canal:

| Mes | Oct | Nov | Dic | Total | % Participación por categoría |
|--------------------|------------|-----------|------------|------------|-------------------------------|
| Página Web | 56 | 6 | 34 | 96 | 22% |
| Correo Electrónico | 118 | 88 | 125 | 331 | 77% |
| Correo Físico | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,2% |
| | <u>174</u> | <u>94</u> | <u>160</u> | <u>428</u> | 100% |

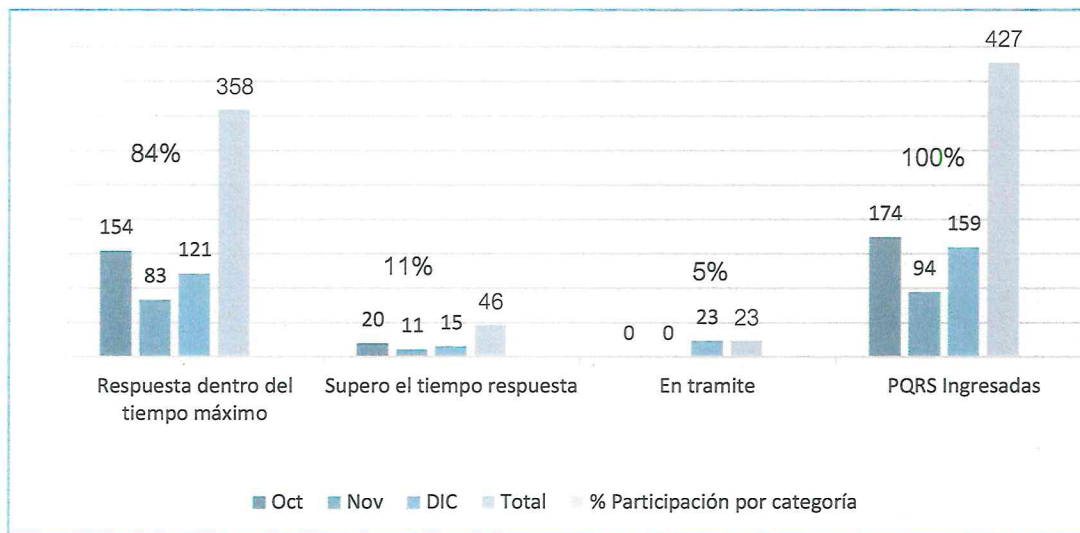


8

Al cierre del cuarto trimestre del año 2024 el total de PQRS tramitadas fueron 427, en correspondencia radicada por, el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC. Por página web 22%, el canal de preferencia de los ciudadanos para radicar fue el correo electrónico, con un porcentaje del 77%, mientras que el físico fue del 0.2 % de los requerimientos.

Tabla No 2. PQRS tramitadas cuarto semestre:

| Mes | Oct | Nov | DIC | Total | % Participación por categoría |
|----------------------------|------------|-----------|------------|------------|-------------------------------|
| Respuestas oportunas | 154 | 83 | 121 | 358 | 84% |
| Supero el tiempo respuesta | 20 | 11 | 15 | 46 | 11% |
| En tramite | 0 | 0 | 23 | 23 | 5% |
| PQRS Ingresadas | <u>174</u> | <u>94</u> | <u>159</u> | <u>427</u> | 100% |

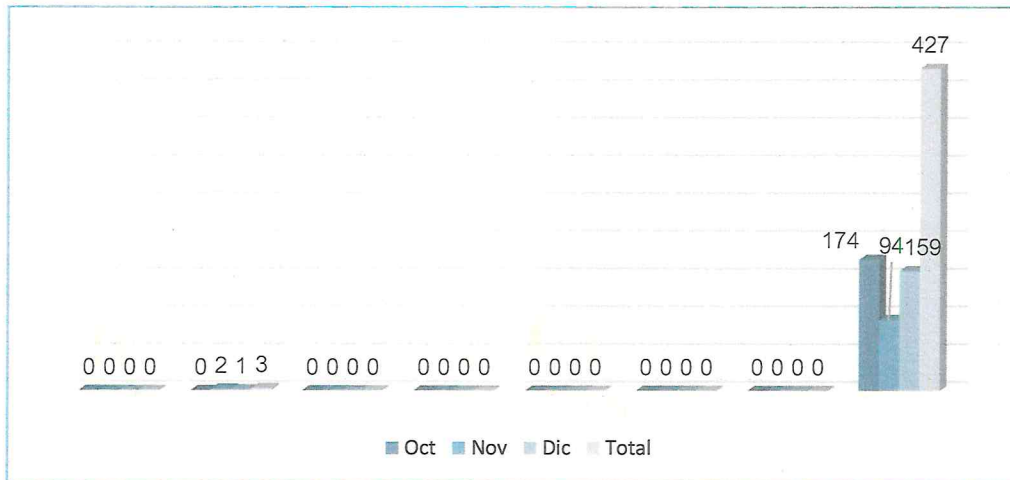


INFORME Y CERTIFICACIÓN SOBRE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA, EN ATENCIÓN AL DECRETO 103 DE 2015, "POR EL CUAL SE REGLAMENTA PARCIALMENTE LA LEY 1712 DE 2014"

Ahora bien, en cuanto al tiempo de respuesta se tienen, respuestas oportunas un total del 84%, el 11% restante superó el tiempo de respuesta y en trámite 5%, cabe resaltar que del total recibido a la fecha se encuentran gestionadas el 100% de las solicitudes.

Tabla No 3. PQRS tramitadas tercer semestre entidades privadas:

| Mes | Oct | Nov | Dic | Total |
|------------------------|------------|-----------|------------|------------|
| Derecho de petición | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Entes de control | 0 | 2 | 1 | 3 |
| Certificaciones | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Felicitaciones | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Solicitudes en general | <u>174</u> | <u>94</u> | <u>159</u> | <u>427</u> |



El presente informe y certificación, se expide en la ciudad de Bogotá D.C., a los dos (2) días del mes enero de 2025.

ANDREA TATIANA NIÑO GUARÍN
SECRETARIA GENERAL

