fodesep
Fondo de desarrollo de la educación superior
Vinculado al Ministerio de Educación Nacional

Educación

Informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Trámites

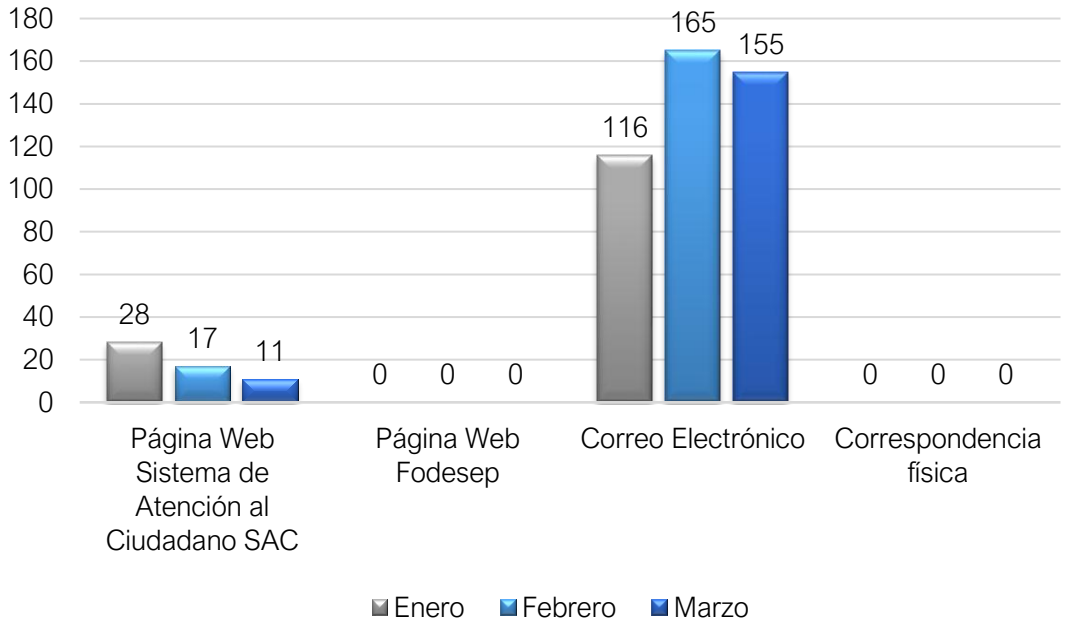


Primer Trimestre 2026

#JUNTOSPODEMOSMÁS

Canales de Atención al Ciudadano

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total por canal	% Participación x categoría
Página Web Sistema de Atención al Ciudadano SAC	28	17	11	56	11%
Página Web Fodesep	0	0	0	0	0%
Correo Electrónico	116	165	155	436	89%
Correspondencia física	0	0	0	0	0%
Total por mes	**144**	**182**	**166**	**492**	**100%**

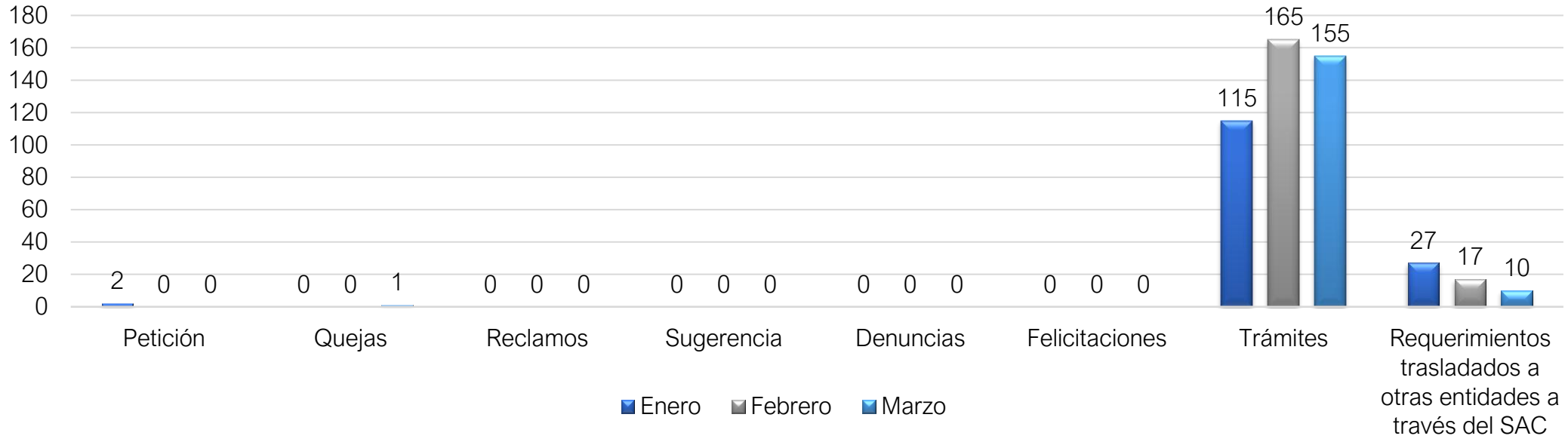


Al cierre del primer trimestre de 2026, el Fondo de Desarrollo de la Educación Superior (FODESEP) recibió un total de 492 requerimientos*, los cuales ingresaron a través de los siguientes canales de atención:

- Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)*– Página web: 56 requerimientos, equivalentes al 11 %.
- Correo electrónico: 436 requerimientos, correspondientes al 89 %.
- Durante el periodo evaluado, no se recibieron requerimientos a través de la página web de Fodesep ni por correspondencia física.

**Los requerimientos hacen referencia a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y trámites gestionados en Fodesep.*
**El Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) es la herramienta utilizada por FODESEP para la gestión de la correspondencia.*

Informe General de PQRSDF y Trámites Recibidos

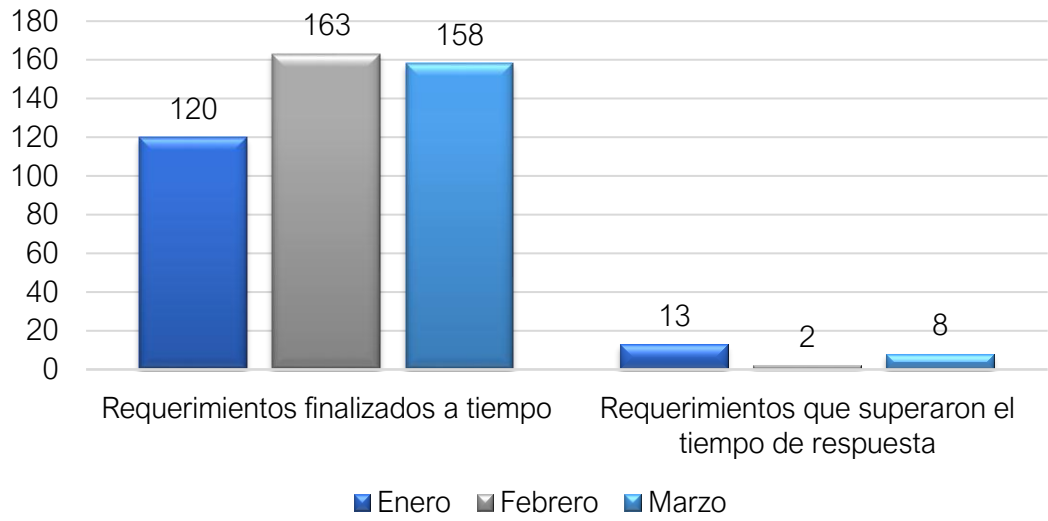


- Durante este período se recibieron 2 peticiones, equivalentes al 0,4 % del total, evidenciando un bajo nivel de peticiones presentadas ante FODESEP.
- Se registro 1 queja relacionada con el desarrollo de la Asamblea General Ordinaria equivalente al 0,2 %
- No se registraron reclamos, denuncias, sugerencias ni felicitaciones relacionadas con la gestión del Fondo.
- La categoría Trámites concentra 435 radicados, equivalentes al 88,4 % del total, lo que evidencia que la mayoría de los requerimientos se encuentran asociados a la gestión y ejecución de procedimientos administrativos del Fondo.
- Los requerimientos trasladados a otras entidades a través del SAC fueron 54 los cuales representan el 11 %.

**El Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) es de propiedad del Ministerio de Educación Nacional (MEN) y es utilizado por las entidades vinculadas al Ministerio, así como por las Secretarías de Educación del país. La mayoría de los radicados ingresados a través de este canal corresponden a solicitudes dirigidas a las Secretarías de Educación; por tal razón, FODESEP, mediante el mismo aplicativo, realiza la asignación y traslado de dichos requerimientos a la secretaría competente para su correspondiente atención.*

Oportunidad en la Respuesta de las PQRSDF y Trámites

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación x categoría
Requerimientos finalizados a tiempo	120	163	158	441	95%
Requerimientos que superaron el tiempo de respuesta	13	2	8	23	5%
Total Requerimientos	**133**	**165**	**166**	**464**	**100%**

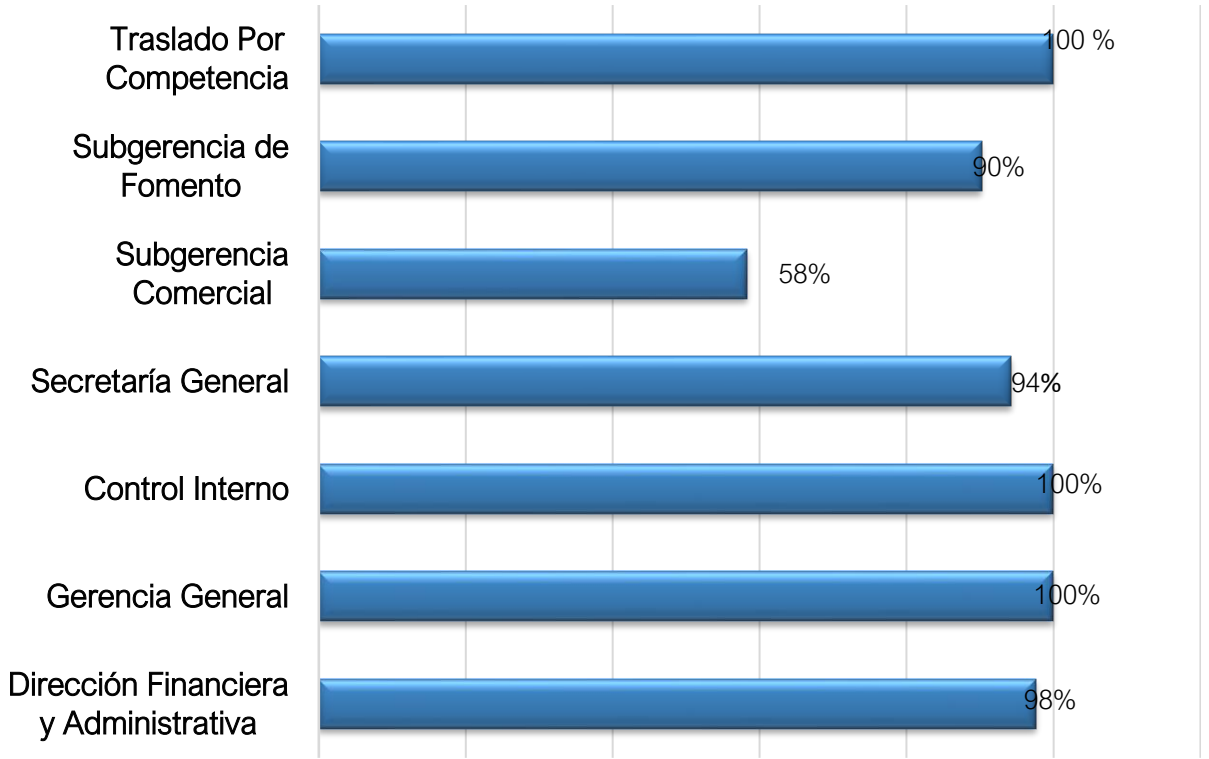


- Durante el período analizado se gestionaron 464 requerimientos, los cuales constituyen el total de radicaciones atendidas por la entidad en los meses de enero, febrero y marzo de 2026.
- Del total de requerimientos gestionados, 441 que representan el 95 % fueron atendidos y finalizados dentro de los plazos establecidos por la ley.
- Por su parte, 23 requerimientos que representan el 5 %, superaron el tiempo de respuesta definido, situación que representa una oportunidad de mejora en el seguimiento y control de casos específicos.
- La reducción progresiva de los requerimientos atendidos fuera de tiempo en este trimestre evidencia una optimización en los procesos de atención, así como una mejor gestión y seguimiento de los plazos.

**Los requerimientos hacen referencia a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y trámites gestionados en Fodesep.*

Oportunidad de respuesta por áreas

Área	Total requerimientos	Total finalizados a tiempo	Oportunidad de respuesta
Dirección Financiera y Administrativa	304	297	98%
Gerencia General	6	6	100%
Control Interno	2	2	100%
Secretaría General	35	33	94%
Subgerencia Comercial	24	14	58%
Subgerencia de Fomento	41	37	90%
Traslado Por Competencia	52	52	100%
Total Acumulado	464	441	95%



** Total de requerimientos son los radicados por gestionar para el tercer trimestre por el área*

** Total finalizados a tiempo son los radicados finalizados en oportunidad*

fodesep
Fondo de desarrollo de la educación superior
Vinculado al Ministerio de Educación Nacional

Educación

¡Gracias!

Fodesep Education
Fodesep -Fodesep-
@Fodesep
@Fodesep
Comunicaciones Fodesep

www.fodesep.gov.co