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

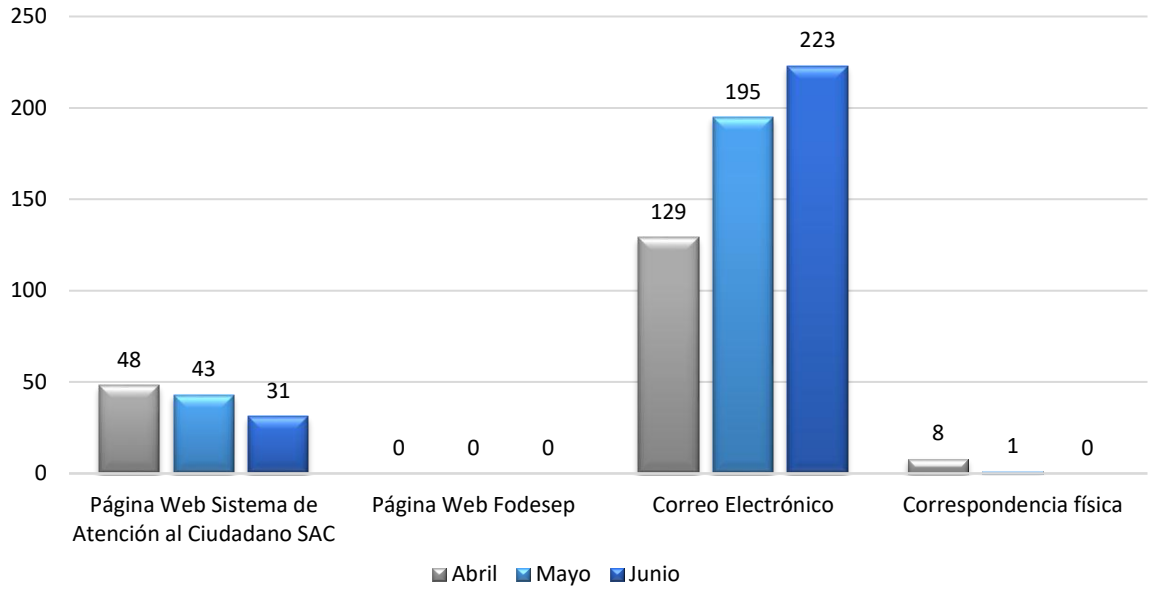


Segundo Trimestre 2026

#JUNTOSPODEMOSMÁS

Canales de Atención al Ciudadano

Mes	Abril	Mayo	Junio	Total por canal	% Participación x categoría
Página Web Sistema de Atención al Ciudadano SAC	48	43	31	122	18 %
Página Web Fodesep	0	0	0	0	0%
Correo Electrónico	129	195	223	547	81 %
Correspondencia física	8	1	0	9	1%
Total por mes	**185**	**239**	**254**	**678**	**100%**

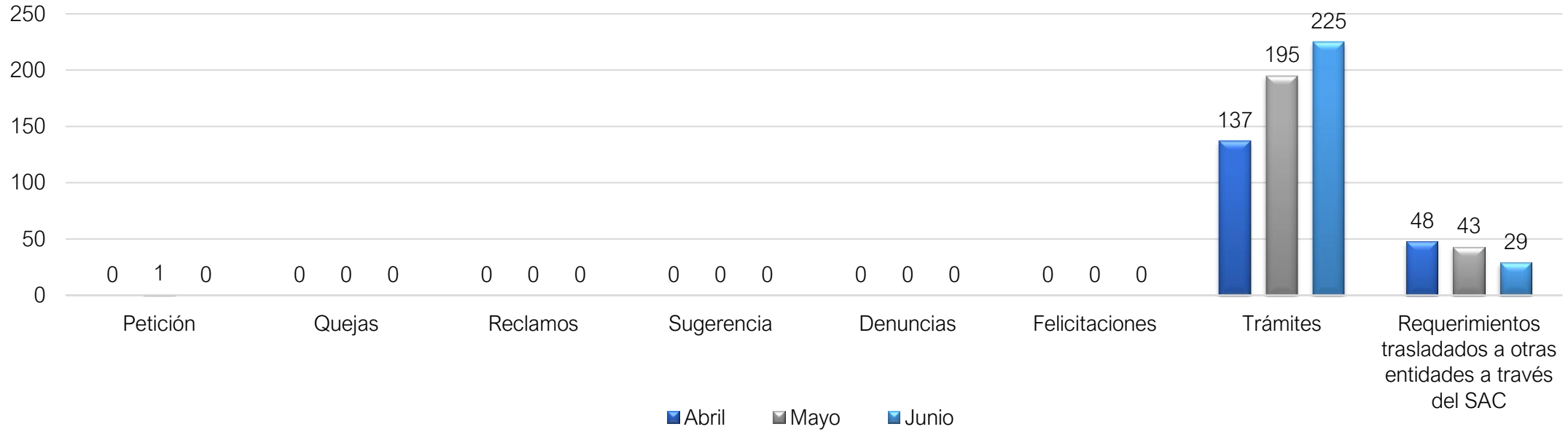


Al cierre del primer trimestre de 2026, el Fondo de Desarrollo de la Educación Superior (FODESEP) recibió un total de 678 requerimientos*, los cuales ingresaron a través de los siguientes canales de atención:

- Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)*– Página web: 122 requerimientos, equivalentes al 18 %.
- Correo electrónico: 547 requerimientos, correspondientes al 81 %.
- Correspondencia física: 9 requerimientos, correspondientes al 1 %.
- Durante el periodo evaluado no se recibieron requerimientos a través de la página web de Fodesep.

**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

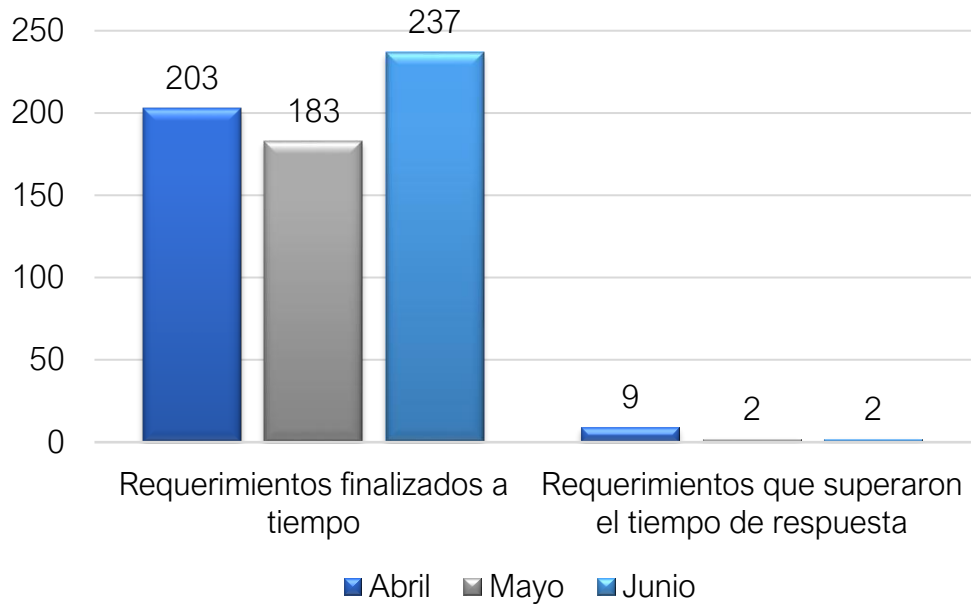


- Durante este período se recibió 1 petición, equivalentes al 0,1 % del total, evidenciando un bajo nivel de peticiones presentadas ante FODESEP.
- No se registraron quejas, reclamos, denuncias, sugerencias ni felicitaciones relacionadas con la gestión del Fondo.
- La categoría Trámites concentra 557 radicados, equivalentes al 82,2 % 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 120 los cuales representan el 17,7 %.

**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	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación x categoría
Requerimientos finalizados a tiempo	203	183	237	623	98%
Requerimientos que superaron el tiempo de respuesta	9	2	2	13	2%
Total Requerimientos	**212**	**185**	**239**	**636**	**100%**

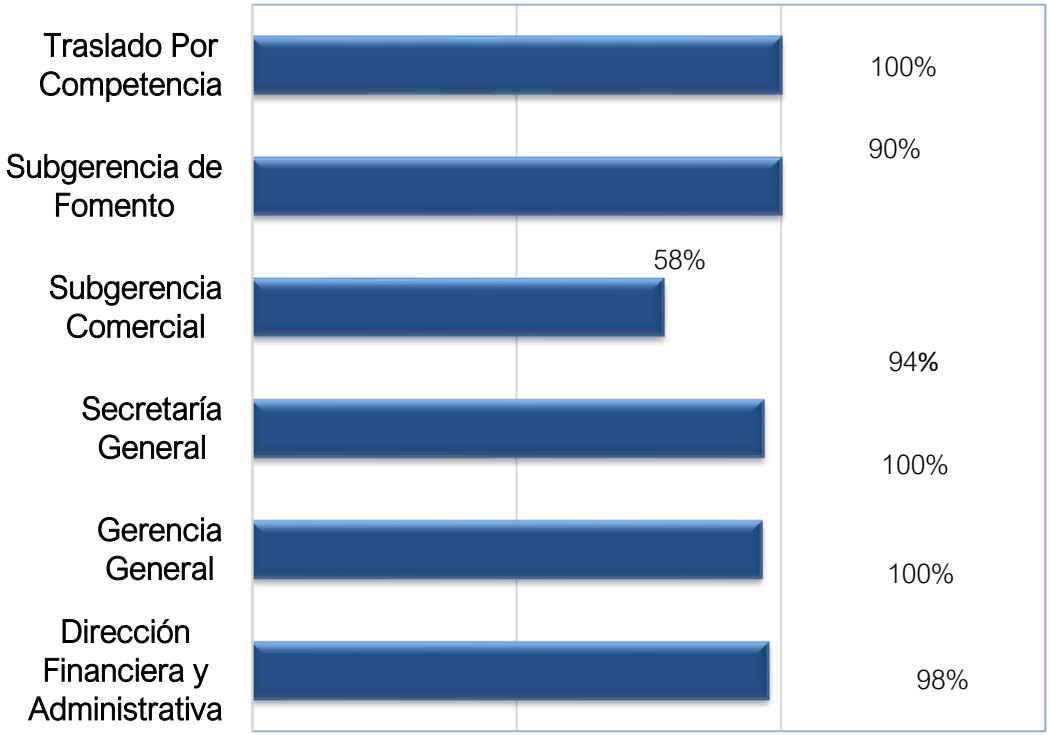


- Durante el período analizado se gestionaron 636 requerimientos, los cuales constituyen el total de radicaciones atendidas por la entidad en el trimestre.
- Del total de requerimientos gestionados, 623 que representan el 98 % fueron atendidos y finalizados dentro de los plazos establecidos por la ley.
- Por su parte, 13 requerimientos que representan el 2 %, 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	369	360	98%
Gerencia General	27	26	96%
Secretaría General	30	29	97%
Subgerencia Comercial	9	7	78%
Subgerencia de Fomento	79	79	100%
Traslado Por Competencia	122	122	100%
Total Acumulado	636	623	98%



** 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