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

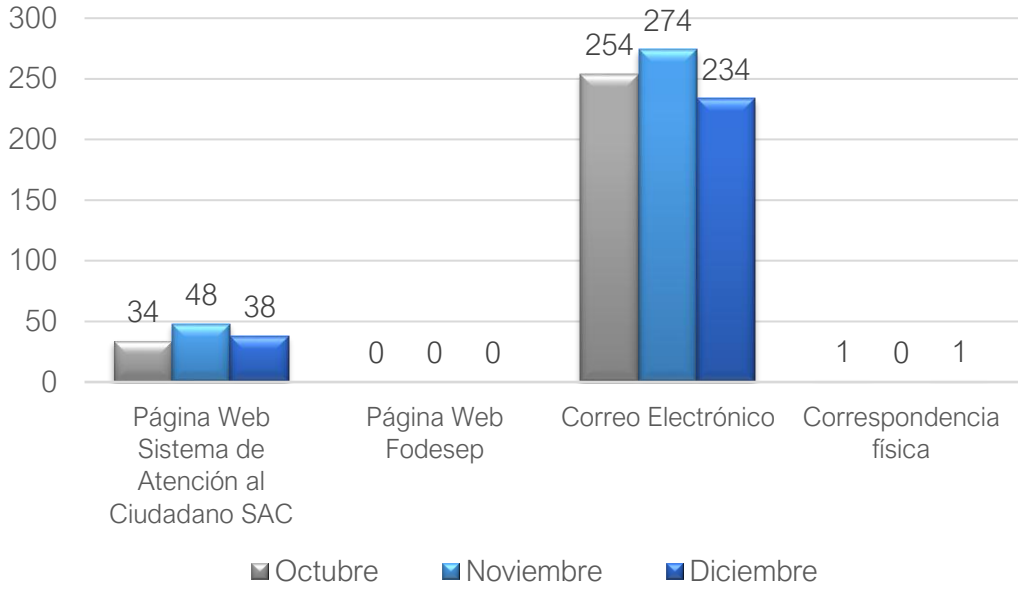


## Cuarto Trimestre 2025

#JUNTOSPODEMOSMÁS

# Canales de Atención al Ciudadano

| Mes | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total por canal | % Participación x categoría |
|---|---|---|---|---|---|
| Página Web Sistema de Atención al Ciudadano SAC | 34 | 48 | 38 | 120 | 13,6 % |
| Página Web Fodesep | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Correo Electrónico | 254 | 274 | 234 | 762 | 86,2 % |
| Correspondencia física | 1 | 0 | 1 | 2 | 0,2 % |
| **Total por mes** | **289** | **322** | **273** | **884** | **100%** |

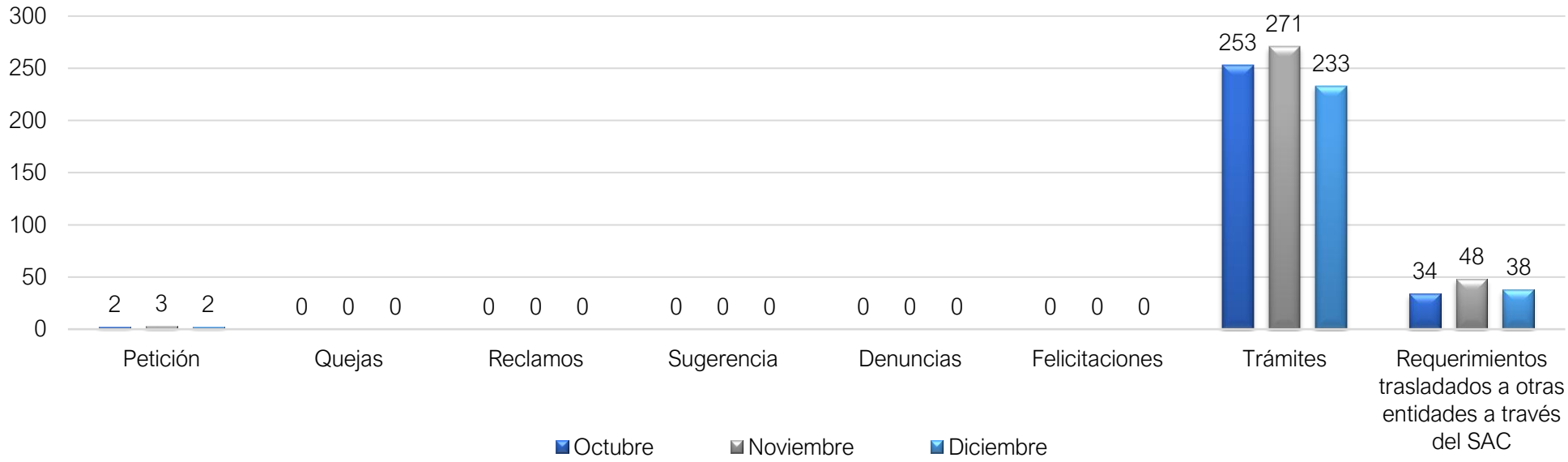



Al cierre del cuarto trimestre de 2025, el Fondo de Desarrollo de la Educación Superior (FODESEP) recibió un total de 884 requerimientos*, los cuales ingresaron a través de los siguientes canales de atención:

- Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)*– Página web: 120 requerimientos, equivalentes al 13,6 %.
- Correo electrónico: 762 requerimientos, correspondientes al 86,2 %.
- Correspondencia física: 2 requerimientos correspondientes 0,2 %.
- 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

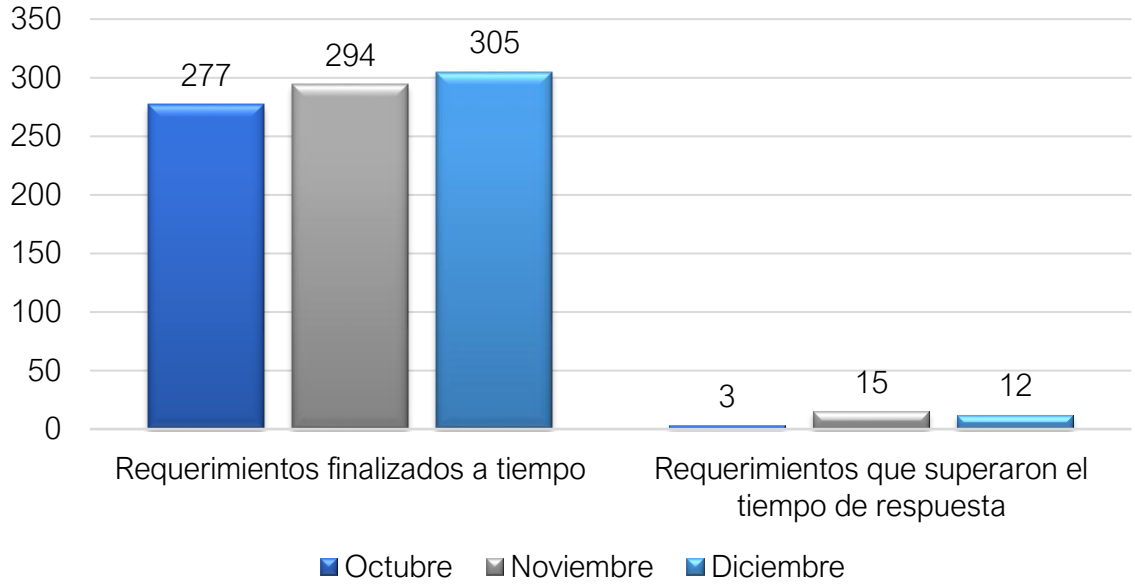



- Durante este período se recibieron 7 peticiones, equivalentes al 0,8 % del total, evidenciando un bajo nivel de peticiones presentadas ante FODESEP.
- No se registraron quejas, reclamos, denuncias, sugerencias ni felicitaciones relacionadas con la gestión del Fondo.
- La categoría Trámites concentra 757 radicados, equivalentes al 85,6 % 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 13,6 %.

**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 | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total | % Participación x categoría |
|---|---|---|---|---|---|
| Requerimientos finalizados a tiempo | 277 | 294 | 305 | 876 | 97% |
| Requerimientos que superaron el tiempo de respuesta | 3 | 15 | 12 | 30 | 3% |
| **Total Requerimientos** | **280** | **309** | **317** | **906** | **100%** |

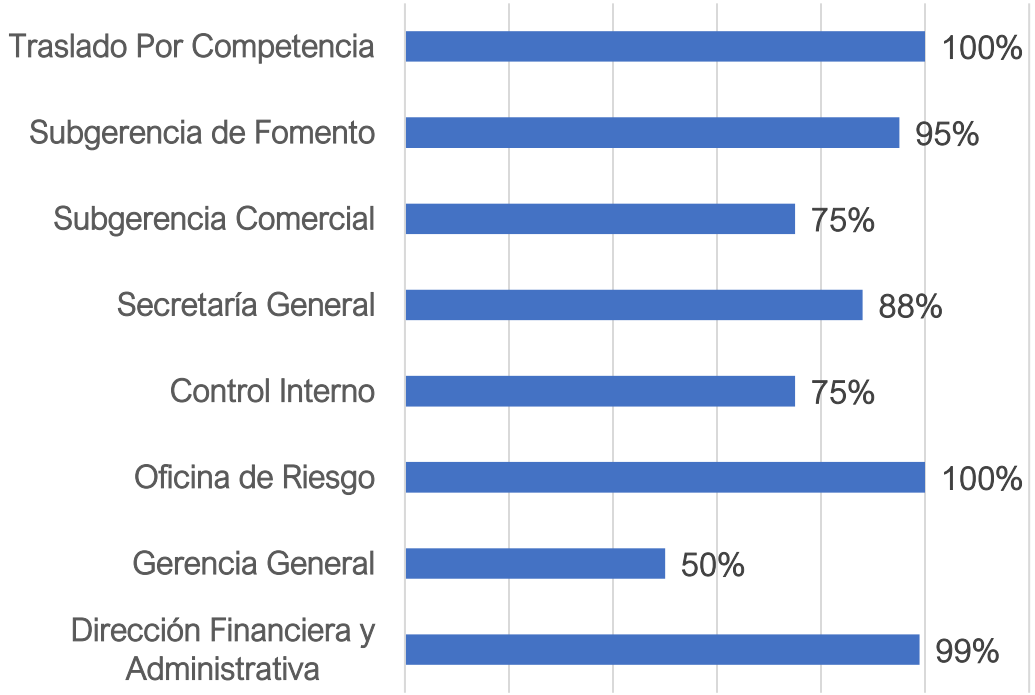



- Durante el período analizado se gestionaron 906 requerimientos, los cuales constituyen el total de radicaciones atendidas por la entidad en los meses de octubre, noviembre y diciembre.
- Del total de requerimientos gestionados, 876 que representan el 97 % fueron atendidos y finalizados dentro de los plazos establecidos por la ley.
- Por su parte, 30 requerimientos que representan el 3 %, 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 los meses de octubre, noviembre y diciembre 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 | 562 | 556 | 99% |
| Gerencia General | 16 | 8 | 50% |
| Oficina de Riesgo | 1 | 1 | 100% |
| Control Interno | 8 | 6 | 75% |
| Secretaría General | 25 | 22 | 88% |
| Subgerencia Comercial | 12 | 9 | 75% |
| Subgerencia de Fomento | 162 | 154 | 95% |
| Traslado Por Competencia | 120 | 120 | 100% |
| **Total Acumulado** | **906** | **876** | **97%** |




** 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!




**www.fodesep.gov.co**