Educación

fodesep

Fondo de desarrollo de la educación superior

Vinculado al Ministerio de Educación Nacional

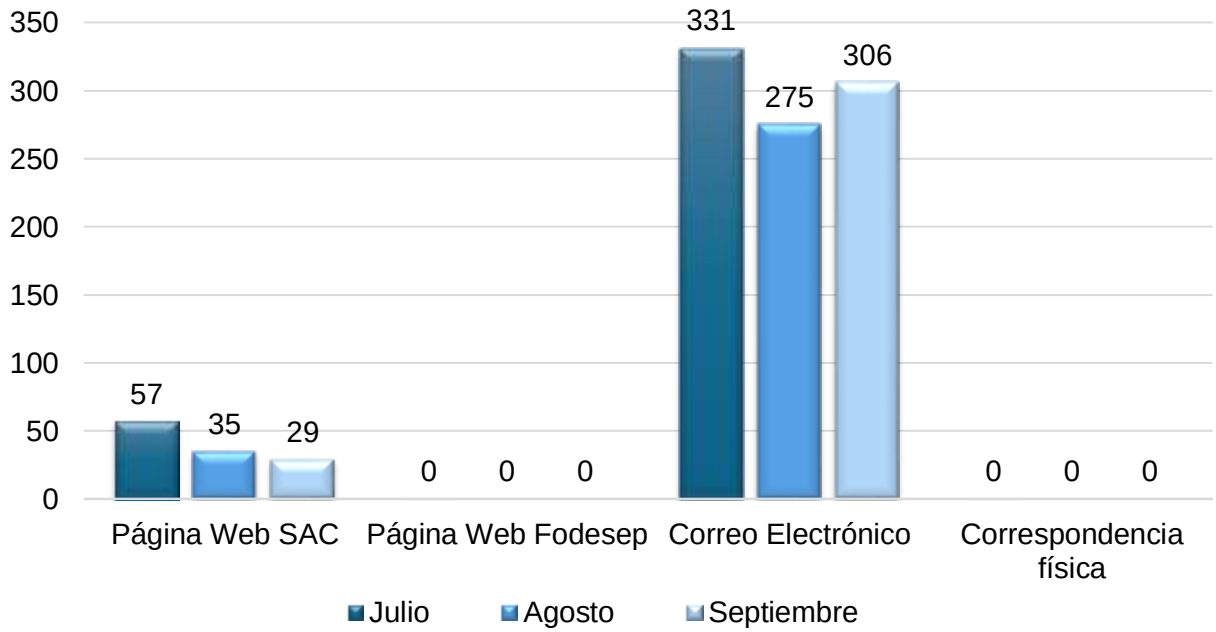
# Informe trimestral de PQRSDF*

## Tercer Trimestre 2026

*PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

# Canales de Atención al Ciudadano

| Mes | Julio | Agosto | Septiembre | Total por canal | % Participación x categoría |
|---|---|---|---|---|---|
| Página Web SAC | 57 | 35 | 29 | 121 | 12% |
| Página Web Fodesep | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Correo Electrónico | 331 | 275 | 306 | 912 | 88% |
| Correspondencia física | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| **Total por mes** | **388** | **310** | **335** | **1033** | **100%** |

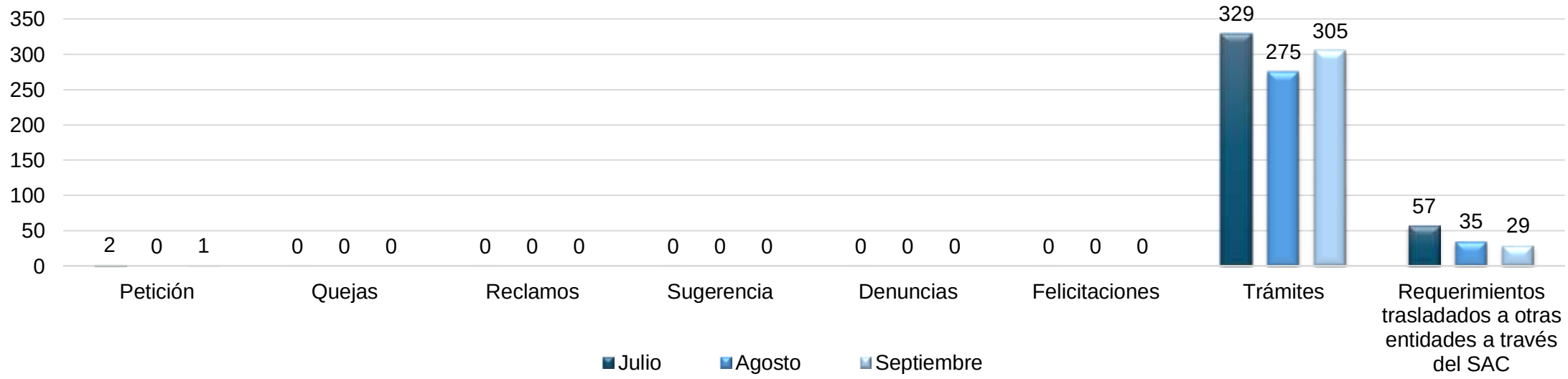



Al cierre del tercer trimestre de 2026, el Fondo de Desarrollo de la Educación Superior (FODESEP) recibió un total de 1033 requerimientos*, los cuales ingresaron a través de los siguientes canales de atención:

- Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)* – Página web: 121 requerimientos, equivalentes al 12 %.
- Correo electrónico: 912 requerimientos, correspondientes al 88 %.
- 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

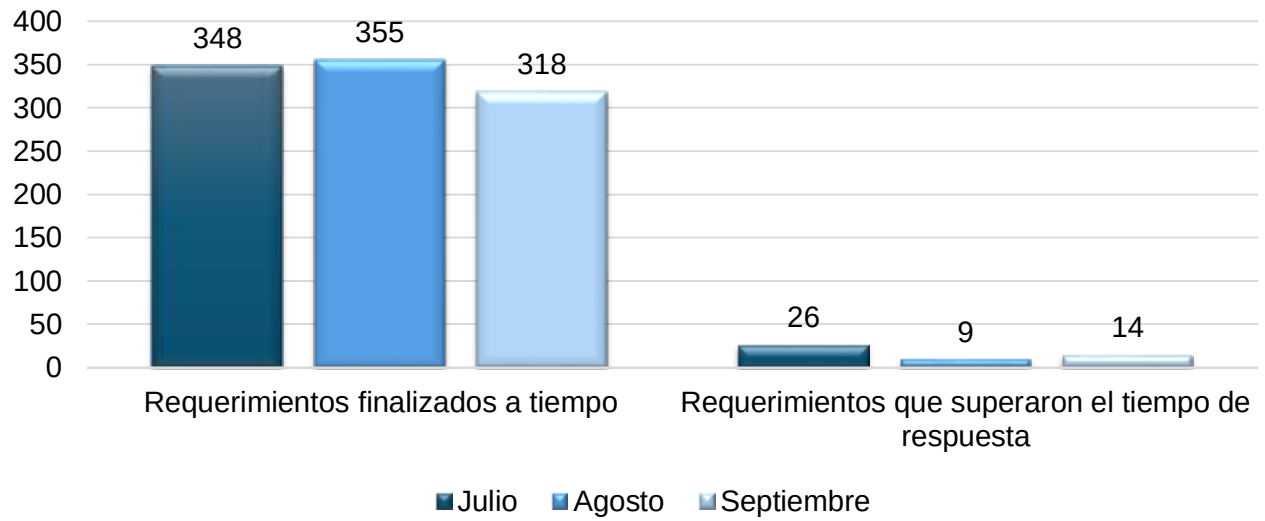



- Durante este período se recibieron 3 peticiones, equivalentes al 0,3 % del total, evidenciando un bajo nivel de peticiones presentadas ante FODESEP.
- No se registraron quejas, reclamos, denuncias, sugerencias ni felicitaciones relacionadas con la gestión del Fondo.
- La categoría Trámites concentra 909 radicados, equivalentes al 88 % 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 121 los cuales representan el 11,7 %.

**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 que ingresan 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 | Julio | Agosto | Septiembre | Total | % Participación x categoría |
|---|---|---|---|---|---|
| Requerimientos finalizados a tiempo | 348 | 355 | 318 | 1021 | 95% |
| Requerimientos que superaron el tiempo de respuesta | 26 | 9 | 14 | 49 | 5% |
| **Total Requerimientos** | **374** | **364** | **332** | **1070** | **100%** |

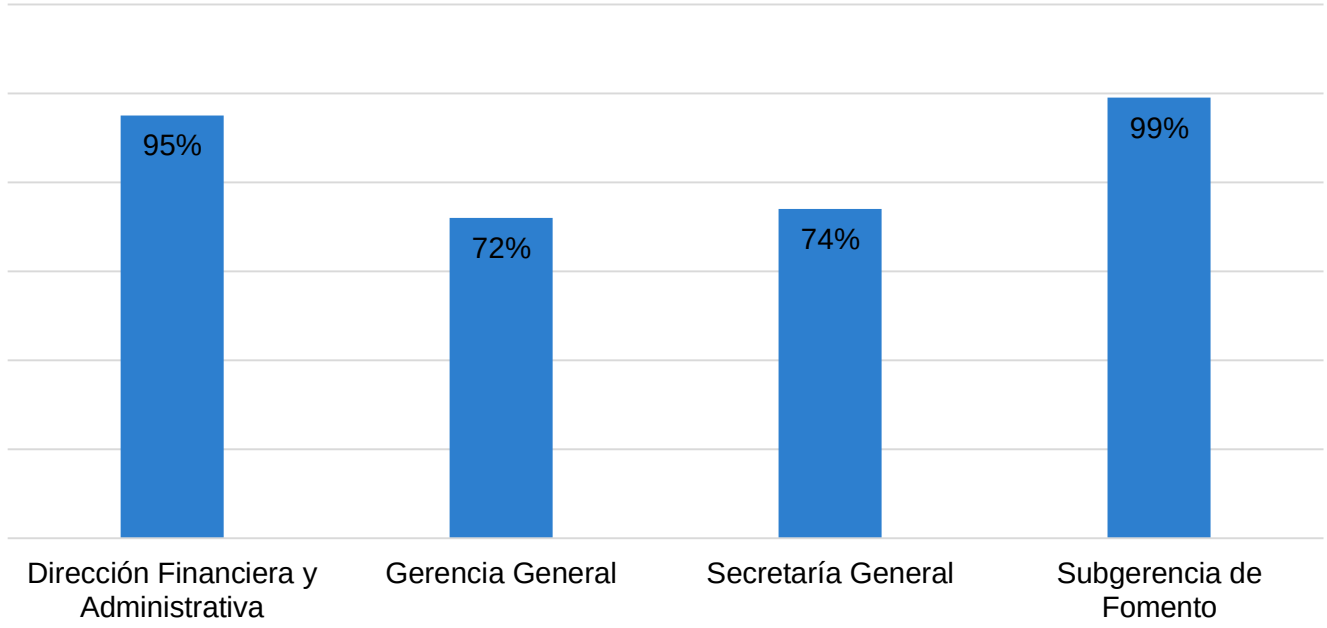



- Durante el período analizado se gestionaron 1070 requerimientos, los cuales constituyen el total de radicaciones atendidas por la entidad en el trimestre.
- Del total de requerimientos gestionados, 1021 que representan el 95 % fueron atendidos y finalizados dentro de los plazos establecidos.
- Por su parte, 49 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.
- Durante el trimestre, el porcentaje de requerimientos atendidos fuera del plazo aumentó del 2 % al 5 %. Este resultado evidencia la necesidad de optimizar los procesos de atención y fortalecer la gestión y el seguimiento de los tiempos de respuesta.

**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 | 640 | 605 | 95% |
| Gerencia General | 25 | 18 | 72% |
| Secretaría General | 34 | 25 | 74% |
| Subgerencia de Fomento | 250 | 247 | 99% |
| Traslado Por Competencia | 121 | 121 | 100% |
| **Total Acumulado** | 1070 | 1016 | 95% |




- 54 requerimientos (5 %) fueron atendidos fuera de los tiempos establecidos, evidenciando una brecha de oportunidad que requiere seguimiento.
- 65 % de los casos no oportunos se concentran en la Dirección Financiera y Administrativa, área que además representa cerca del 60 % del volumen total de requerimientos.
- Gerencia General y Secretaría General presentan las mayores brechas relativas de oportunidad, con 72 % y 74 % de cumplimiento, respectivamente.

# ¡Gracias!




www.fodesep.gov.co