



Gestión de PQRS (01 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021)

El presente informe de PQRS toma las solicitudes que ingresaron entre el 01 de enero de 2021 hasta el día 30 de junio de 2021, durante este periodo se registraron un total de 80 PQRS, el trámite y gestión de las mismas se realiza de acuerdo al procedimiento y a los estados que se encuentran parametrizados en el sistema Almera®, en la Ilustración 1 se relaciona el número de días promedio en cada estado.



Ilustración 1. Días de gestión de PQRS por estado

En Almera® las PQRS, se administran a través de los siguientes estados:

- **Registrado:** Estado de la PQRS en la cual el solicitante diligencia el formulario en la página web.
- **Radicado:** Proceso por medio del cual el usuario "Administrador" valida el registro de la PQRS (consecutivo, hora y fecha) y define cual es líder o responsable encargado de resolver la solicitud.
- **Asignado:** Estado de la PQRS en la cual el líder o responsable debe verificar y analizar la situación descrita por el solicitante, tomar una decisión y emitir una respuesta.
- **Revisión de respuesta:** Proceso por medio del cual el líder o responsable de dar respuesta a la PQRS, notifica al usuario "Administrador" la posible contestación a la solicitud. El usuario "Administrador" debe validar la coherencia y pertinencia de la respuesta.
- **Solucionado:** Estado en el cual se notifica al solicitante la respuesta a la PQRS instaurada y en el módulo de trámites, la PQRS queda como resuelta



La clasificación de las PQRS, se realiza a través de 5 categorías, es de aclarar que la clasificación no la realiza el usuario administrador, si no es el mismo solicitante quien define qué tipo de solicitud va a realizar conforme a las categorías que se encuentran establecidas en el siguiente listado:

- **Petición:** es el derecho que tiene toda persona para solicitar acciones por parte de la institución, sobre los trámites o servicios que se prestan. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.
- **Petición de consulta:** es la petición mediante la cual se eleva una consulta a las autoridades en relación con los asuntos y temáticas que se encuentran a su cargo. Tiempo de respuesta: 30 días hábiles para su contestación.
- **Quejas:** es una inconformidad que presenta un ciudadano a la institución, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte de los colaboradores. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.
- **Reclamos:** es una comunicación de insatisfacción frente a un trámite o servicio prestado por parte de la institución. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.
- **Sugerencias:** recomendaciones en general que tiene como objetivo proponer mejoras a los servicios ofrecidos por la institución. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación
- **Elogio o felicitaciones:** es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por la institución y sus colaboradores. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.

De acuerdo con la clasificación presentada, durante el primer semestre del año el 68.75% de las PQRS recibidas corresponden a la categoría "Petición", el 12.50 % a "Quejas", el 12.50% a "Petición de consulta" y el 6.25% a "Reclamos". La Ilustración 2 presenta el número de PQRS organizadas por categorías.



Ilustración 2. PQRS por categoría



Por medio del formulario de PQRS de Almera®, los solicitantes definen que tipo rol desempeñan dentro de la comunidad universitaria o si son ciudadanos que desean realizar consultas o peticiones, la clasificación la pueden realizar a través de las siguientes categorías:

- Aspirante
- Ciudadano
- Colaborador
- Docente
- Egresado
- Estudiante
- Proveedor
- Niños, niñas y adolescentes

El 39% de las solicitudes son realizadas por estudiantes, el 31% a ciudadanos y el 16% a aspirantes. La Ilustración 3 presenta la distribución de PQRS por tipo de solicitante.

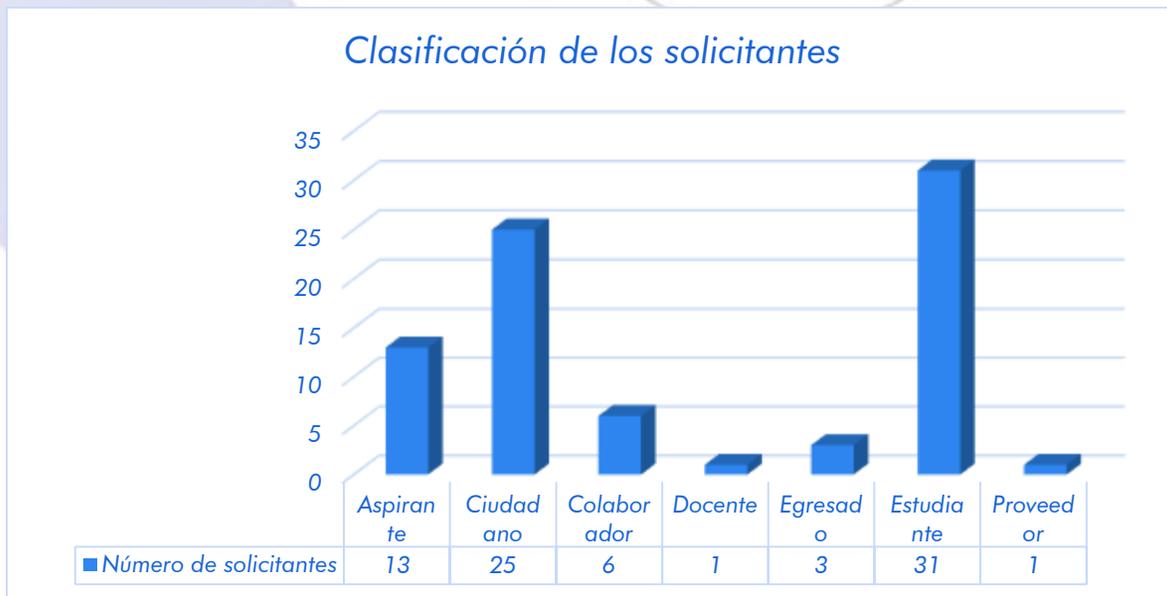


Ilustración 3. Solicitantes de PQRS

De acuerdo con la clasificación de las solicitudes que realizan los solicitantes al diligenciar el formulario se encuentran relacionadas las siguientes categorías

- Académico.



- Contenido de página web
- Derecho de petición.
- Infraestructura física
- Infraestructura tecnológica
- Inscripción y admisiones
- Pagos
- Portal mi empleo FUCS-Egresados
- Procesos administrativos
- Programa Reto a la U
- Protección de datos personales
- Servicio al cliente
- Servicio de Biblioteca
- Solicitud de información pública
- Traslado por competencia
- Vigilancia y seguridad

El 40% de las solicitudes registradas corresponden a la categoría "Académica", seguida de un 33% que corresponde a la categoría de "Derecho de petición" y el 6% a la categoría "Inscripción y admisiones" La ilustración 4 presenta la distribución de las solicitudes por el tipo de servicio



Ilustración 4 Tipo de servicio PQRs



Conforme con las categorías establecidas en el formulario de atención de PQRS, el tiempo promedio de respuesta general se encuentra sobre los 12 días hábiles. La ilustración 5 presenta la distribución del tiempo promedio de respuesta por cada una de las categorías

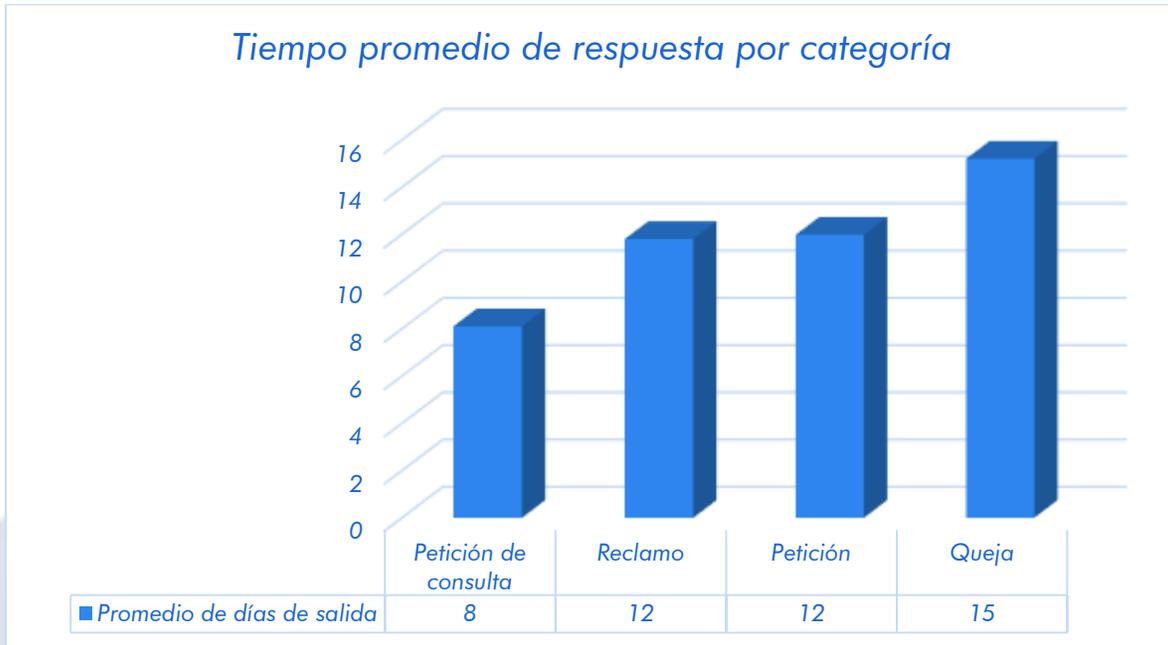


Ilustración 5 Tiempo promedio de respuesta por categoría

Durante el primer semestre del año 2021 se recibieron un total de 80 solicitudes, las cuales fueron respondidas por la institución de acuerdo al análisis de los procesos y procedimientos realizado por las dependencias y facultades de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud –FUCS.



Solicitudes respondidas por la institución Vs. Solicitudes trasladadas a la institución competente

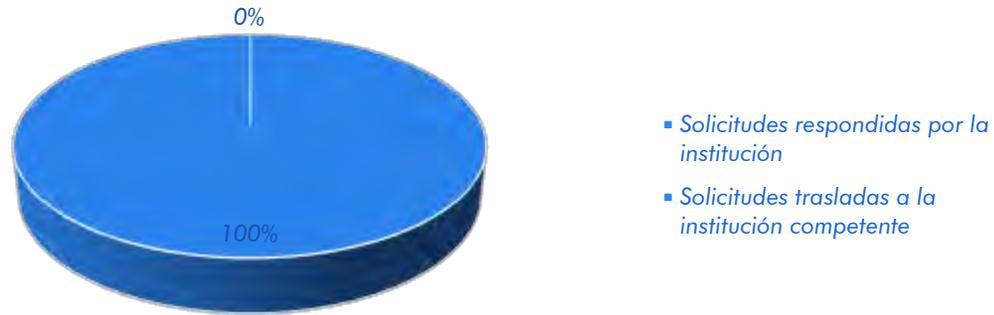


Ilustración 6 Solicitudes respondidas por la FUCS frente a las solicitudes trasladadas a la institución competente

En relación con las 80 solicitudes recibidas a través del formulario de PQRS, se negó la solicitud de información a 2 solicitudes en las que requirieron información catalogada como reservada según la Ley estatutaria 1581 de 2012 y la Política de tratamiento y protección de datos personales con las cuales se busca establecer directrices que garanticen la privacidad de los datos que sean recolectados en el desarrollo de la misión y naturaleza de la institución, el respeto al derecho de habeas data que subyace a las personas naturales, así como el tratamiento que han de recibir tales datos, en el contexto de la autonomía universitaria de la FUCS, política que se encuentra publicada en nuestra página web o directamente en el siguiente enlace: <https://www.fucsalud.edu.co/Politica-de-tratamiento-y-proteccion-de-datos-personales>.



Solicitudes de información entregada vs. Solicitudes de información denegada



Ilustración 7 Solicitudes en la que se negó la información