INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO Y REGISTRO DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN (PQRS)

Apreciado solicitante para realizar una solicitud ante la institución, agradecemos que se dirija a la página institucional www.fucsalud.edu.co en la cual deberá ubicar el enlace de PQRS que se encuentra en el menú superior con un botón denominado "PQRS", posteriormente podrá acceder a él dando clic con el botón derecho del mouse:

En la página principal usted podrá identificar el formulario de registro para realizar la solicitud, sin embargo, si presenta inconvenientes con el diligenciamiento del formulario de PQRS, podrá remitir su solicitud al correo pqrs@fucsalud.edu.co indicando cual es el incidente y relacionando sus datos personales.

Inicio | Formulario PQRS

Formulario F-AA-PQR-01 de PQRSD

Se informa a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general que a través del *acuerdo No. 6006* del día 3 de octubre de 2023, el Consejo Superior de la **Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud (FUCS)**, autorizó el periodo de vacaciones colectivas del año 2023 para el personal administrativo y docente a partir del **día 18 de diciembre de 2023**. Por lo anterior, durante el periodo de vacaciones colectivas se presentará la suspensión de términos, actuaciones académicas y administrativas para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y cualquier tipo de solicitud, no obstante, los términos y actuaciones se reanudarán desde el **día 11 de enero de 2024** para realizar la emisión de las respuestas institucionales.

Esta decisión se encuentra acorde con lo establecido en el parágrafo único del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la *Ley 1755 de 2015.*

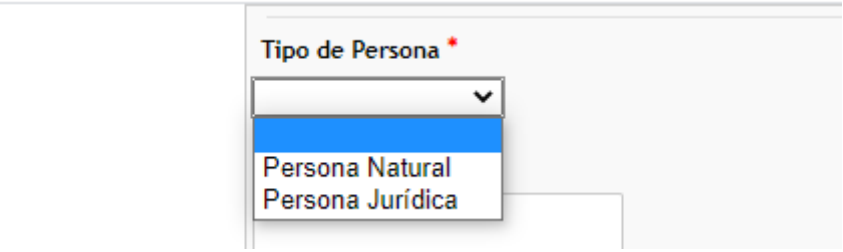
Sus comentarios son importantes para nosotros y nos ayudan a mejorar permanentemente nuestros servicios. Si tiene alguna petición, queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información, denuncia o felicitación, por favor diligencie el siguiente formulario:

Con el objetivo de brindarle un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho al que todos los ciudadanos tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRS), de forma respetuosa y por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta por parte de la institución, consideramos pertinente definir algunos conceptos de interés en el glosario que se encuentra disponible en la página, estos términos le ayudarán a orientar su solicitud y también le permitirán identificar los tiempos de respuesta de acuerdo a lo que requiera presentar ante nuestra institución:

- **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.
- **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**: son las peticiones mediante las cuales 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.
- **Enfoque diferencial**: es el reconocimiento de condiciones y posiciones de los distintos actores sociales como sujetos de derecho, desde una mirada diferencial pensando en los principios de igualdad, diversidad, participación, interculturalidad, integralidad, sostenibilidad y adaptabilidad.
- **Ciclo vital**: niños, niñas, jóvenes trabajadores, adolescentes y adultos mayores.
- **Grupo étnico:** pueblo Rrom o gitano, indígenas, comunidades negras, afrodescendientes, afrocolombianos, raizales y comunidad negra de San Basilio del Palenque.
- **Grupo de género:** brechas de desigualdad y violencia contra las mujeres y la Comunidad LGBTI.
- **Grupo vulnerable:** víctimas del conflicto armado, violencia, desplazados y personas analfabetas.
- **Personas con discapacidad:** física, sensorial, intelectual, psíquica, visceral y múltiple.

Con base en la información registrada y el análisis del glosario, podrá definir qué tipo de solicitud desea realizar ante la institución y podrá diligenciar el formulario de PQRS accediendo a él dando clic con el botón derecho del mouse del cual se desplegará una venta emergente con la siguiente estructura:

Tipo de persona

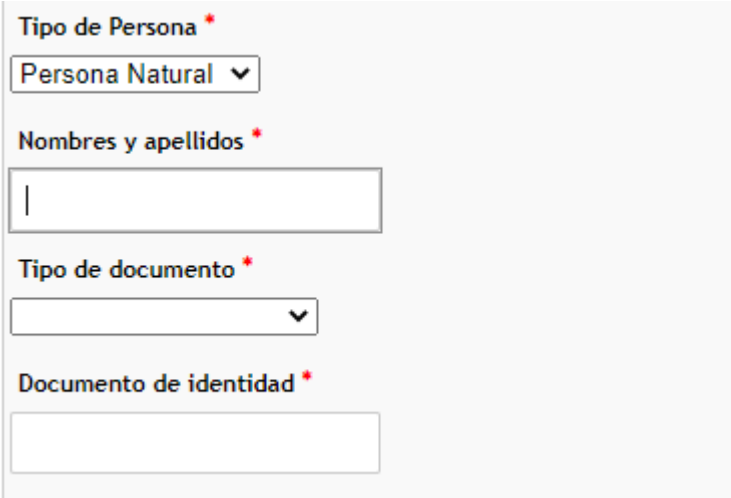


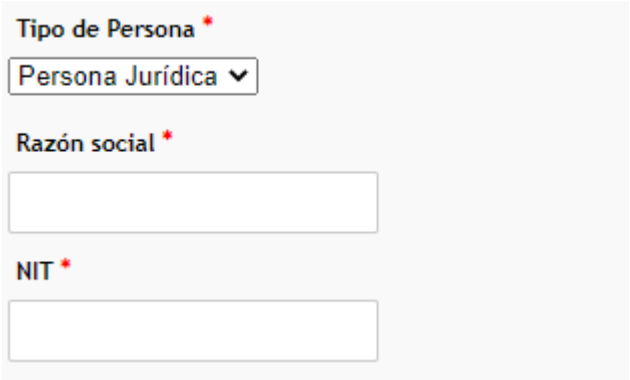
Persona Natural: Las personas naturales son todos aquellos individuos de la especie humana sin distinciones de raza, sexo o condición. En términos empresariales son aquellos individuos que al actuar en su propio nombre se ocupa de alguna o algunas actividades que la ley considera mercantiles.

Persona jurídica: Las personas jurídicas son organizaciones o grupos de personas naturales a la que la ley reconoce personalidad independiente y diferenciada de la de cada uno de sus miembros o componentes, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.

El formulario modifica el diligenciamiento de los campos según la opción que escoja, por ejemplo, si selecciona "Persona Natural" el formulario le permitirá diligenciar los campos "Nombres y apellidos", "Tipo de documento" y "Documento de identidad" que son obligatorios para registrar su solicitud.

Por otro lado, si selecciona la opción "Persona Jurídica" el formulario le permitirá diligenciar los campos "Razón social" y "NIT", que son obligatorios para registrar su solicitud, como se relaciona a continuación:





Nombres y apellidos: conjunto de palabras con las que jurídica y oficialmente se individualiza, identifica y designa cada persona. Toda persona tiene derecho a su individualidad y por consiguiente al nombre que por ley le corresponde.

Tipo de documento: son todos los documentos legales cuya denominación permite identificar a un individuo en el formulario es posible seleccionar Cédula de ciudadanía, Cédula de extranjería, VISA, Registro Civil y Tarjeta de Identidad.

Razón social: es el nombre o la denominación por la cual se conoce legalmente a una empresa. Se trata de un nombre oficial que aparece en la documentación que permitió constituir a la persona jurídica en cuestión.

NIT: es el Número de Identificación Tributaria, conocido también por el acrónimo NIT, es un número único colombiano que asigna la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia) por una sola vez cuando el obligado se inscribe en el RUT (Registro Único Tributario).

Teléfono: corresponde al número telefónico fijo de la persona que radica la solicitud de información.

Teléfono *

Celular: corresponde al número telefónico móvil de la persona que radica la solicitud de información.

Celular *

E-mail: Identificador específico de Internet que contiene una cadena de caracteres localmente interpretada seguida por el carácter especial @ y posteriormente un dominio Internet que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes. Para el caso, corresponde al correo electrónico de la persona que radica la solicitud de información.

E-mail *

Dirección: corresponde a la dirección de la persona que radica la solicitud de información.

Dirección *

País: Corresponde al país de la persona que radica la solicitud de información, en el formulario podrá seleccionar el país a través de una lista desplegable para que realice la elección más adecuada. En el caso que seleccione como país a Colombia por defecto se habilitarán dos campos adicionales "Departamento" y "Ciudad / Municipio" los cuales tienen habilitadas los departamentos y ciudades que podrá seleccionar a través de una lista desplegable.

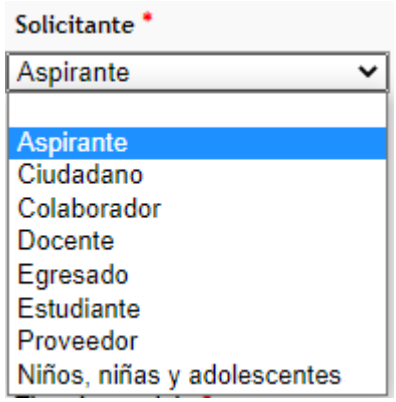
Por otro lado, si el país de origen de la persona es diferente a Colombia, por defecto se habilitarán dos campos adicionales "Provincia" y "Ciudad" los cuales deberá diligenciar según corresponda.

Departamento: corresponde al departamento de la persona que radica la solicitud de información, el cual puede seleccionar a través de una lista desplegable para que el usuario haga la elección, en el caso que el país de origen sea Colombia, si es un país diferente el campo equivalente es "Provincia" el cual deberá ser diligenciado por el solicitante.

Ciudad: corresponde a la ciudad de la persona que radica la solicitud de información, el cual puede seleccionar a través de una lista desplegable para que el usuario haga la elección, en el caso que el país de origen sea Colombia, si es un país diferente el campo deberá ser diligenciado por el solicitante.

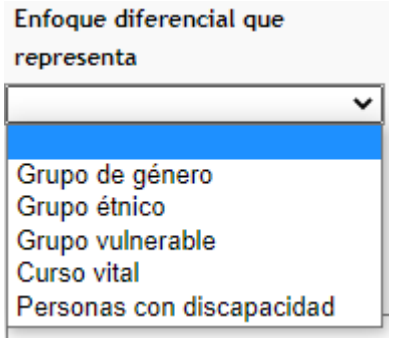
Solicitante: Corresponde a la clasificación de las personas que realizan algún tipo de solicitud, según su relación con la institución dentro de los cuales se puede seleccionar las siguientes:

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



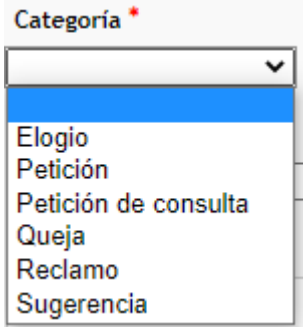
Enfoque diferencial que representa: es el reconocimiento de condiciones y posiciones de los distintos actores sociales como sujetos de derecho, desde una mirada diferencial pensando en los principios de igualdad, diversidad, participación, interculturalidad, integralidad, sostenibilidad y adaptabilidad, cada una de las categorías se encuentran descritas en el glosario y podrá seleccionarla si cuenta con este tipo de reconocimiento, en caso contrario es posible dejar el campo sin seleccionar.

- Grupo de género
- Grupo étnico
- Grupo vulnerable
- Curso vital
- Personas con discapacidad



Categoría: Corresponde a la clasificación de la solicitud, en este campo se encuentran relacionados los diferentes tipos de solicitudes establecidos por la ley, los cuales se encuentran descritos en el glosario con los tiempos de respuesta.

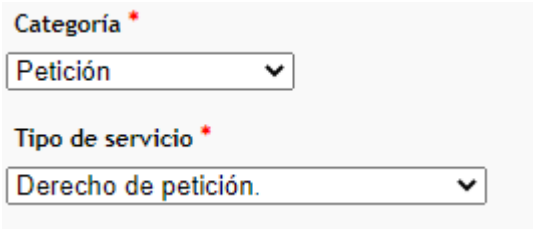
- Elogio
- Petición
- Petición de consulta
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia

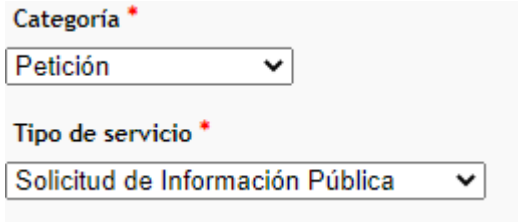


En los casos que el solicitante dese formular un derecho de petición, deberá seleccionar en el campo "Categoría" la opción "Petición" y en el campo "Tipo de servicio" deberá seleccionar la opción "Derecho de petición".

En este caso el solicitante debe tener en cuenta que de conformidad con los mandatos de la Ley 1755 de 2015, su petición deberá contener los nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante y/o apoderado, el objeto o descripción de los hechos de la petición y las razones en las que fundamenta su petición, aclarando que en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

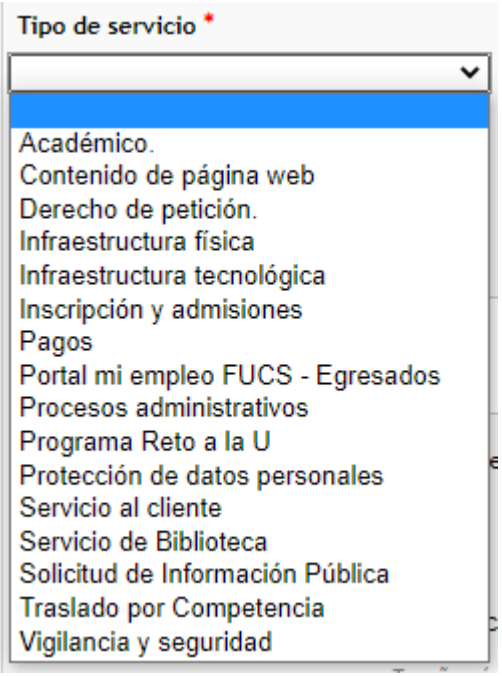
En los casos que el solicitante desee realizar una solicitud de información pública deberá seleccionar en el campo "Categoría" la opción "Petición" y en el campo "Tipo de servicio" deberá seleccionar la opción "Solicitud de Información Pública".





Tipo de servicio: corresponde a la temática que aborda la solicitud de acuerdo al siguiente listado:

- 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



Asunto: Corresponde a la temática o la cuestión de la solicitud

Asunto *

Descripción de los hechos: explicar de forma detallada y ordenada los eventos sucedidos a fin de identificar las personas, lugares y objetos involucrados.

Descripción de los hechos *

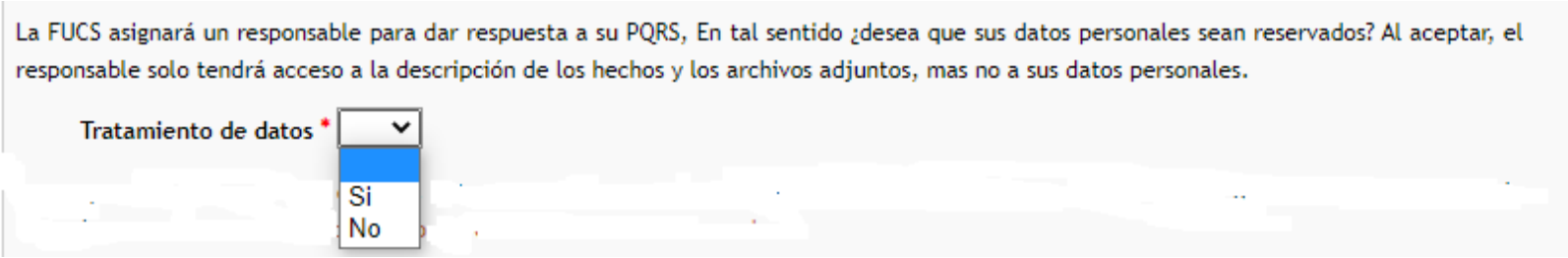
Adjunto: espacio destinados para que los solicitantes envíen documentos o archivos como soporte de su solicitud (archivos de texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, entre otros) que no superen las 50 Megas.

Adjunto

Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

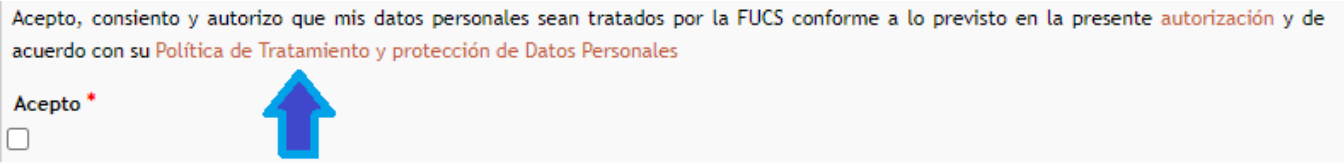
Tamaño máximo: 50 M

Tratamiento de datos: Corresponde a la opción que tiene el solicitante de suministrar sus datos personales a la dependencia o facultad encargada de estudiar su solicitud y dar respuesta, es decir, si selecciona **SI** el responsable de la dependencia o facultad solo tendrá acceso a la descripción de los hechos y los archivos adjuntos, más no a sus datos personales.



Política de Tratamiento y protección de Datos Personales: la política establece los términos, condiciones y finalidades sobre las cuales la institución efectúa el tratamiento de los Datos Personales de todos los solicitantes, así como las condiciones de seguridad y confidencialidad de dicha información, y procedimientos establecidos para que los usuarios de los datos o sus representantes puedan ejercer los derechos sobre las leyes de protección de Datos Personales.

El solicitante podrá verificar la Política de Tratamiento y protección de Datos Personales en el enlace que se encuentra resaltado en color naranja a través del cual podrá acceder a la información dando clic derecho con el mouse.

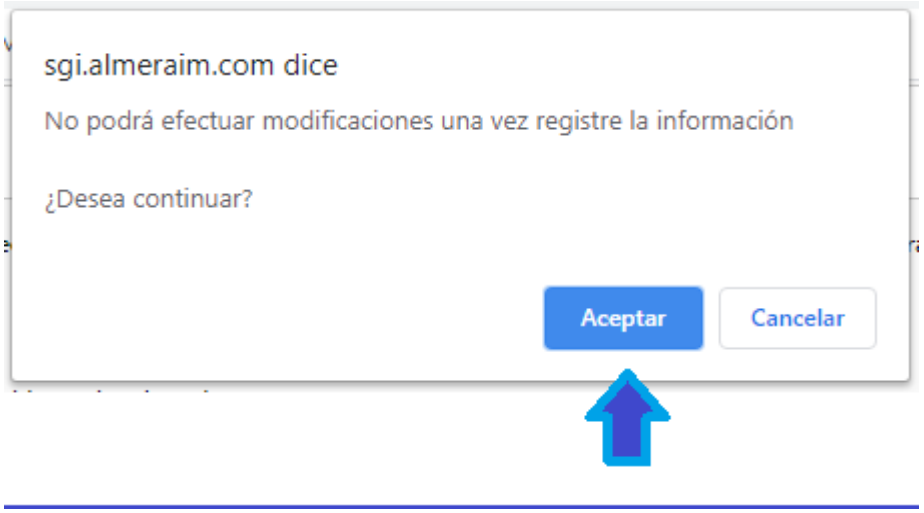


En el momento que da su aprobación al marcar la casilla de "Acepto" la información registrada solo será utilizada para dar respuesta a su solicitud.

¿Permite el envío de la respuesta a través de medios electrónicos?: esta opción le permite elegir al solicitante el medio de respuesta por el cual quiere recibir respuesta de la solicitud de información, si selecciona **SI,** la respuesta será enviada a través de correo electrónico sin ningún costo, sin embargo, si la respuesta fue **NO**, realizaremos él envío del comunicado de respuesta por medio de correo postal a la dirección diligenciada en el formulario, pero es importante aclarar que el costo del envío y las copias impresas deberán ser asumidas por el solicitante.

Finalice el registro de su solicitud dando clic derecho con el mouse sobre el botón "Grabar" que se encuentra en la parte inferior del formulario.

Paso seguido se habitará una ventana emergente donde le indica que no podrá efectuar modificaciones en el formulario una vez registre la información, si está de acuerdo finalice dando clic en el botón "Aceptar" o en caso contrario en "Cancelar" para realizar las modificaciones pertinentes.



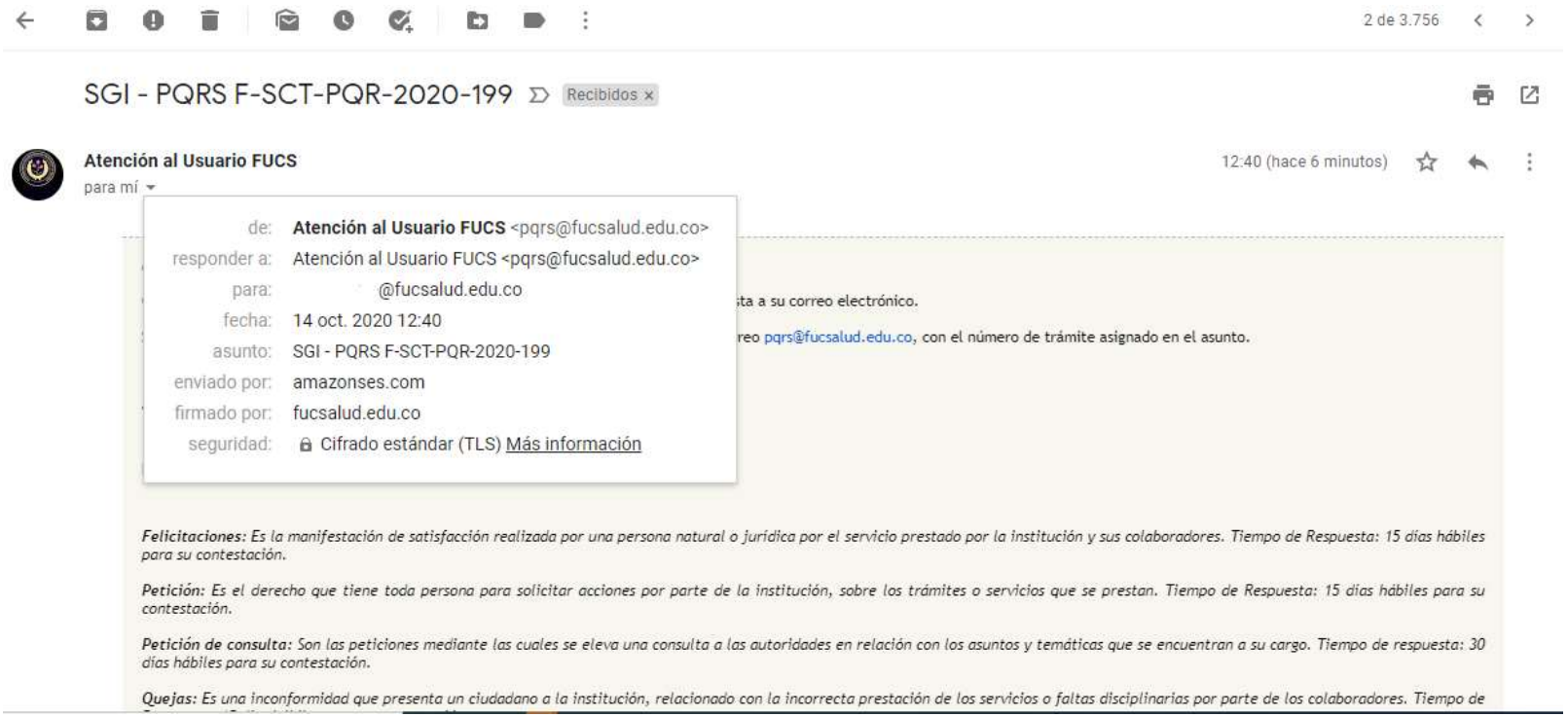
Posterior a esta aprobación el sistema le genera un rótulo con la información básica de su radicación con el cual podrá realizar seguimiento a través del correo de pqrs@fucsalud.edu.co

Rótulo

Código	F-SCT-PQR-2020-199
Asunto	PQRS
Fecha de radicado	2020-10-14

Aceptar

El sistema enviará una notificación al correo registrado en el campo "E-mail" como se relaciona a continuación:



Si tiene dudas o inquietudes acerca de la solicitud, respuesta y tiempos de respuesta, podrá realizar seguimiento a su trámite a través del correo pqrs@fucsalud.edu.co.

En el cuerpo del correo se le remitirán los términos y tiempos de respuesta de la solicitud realizada.

Agradecemos su interés por utilizar nuestro canal de atención de para peticiones, queja, reclamo, sugerencia o felicitación (PQRS)