



Gestión de PQRSD (01 de julio de 2022 al 31 de diciembre de 2022)

El presente informe de PQRSD, contempla las solicitudes que ingresaron entre el 01 de julio de 2022 y el día 31 de diciembre de 2022, durante este periodo se registraron un total de 122 PQRSD, de las cuales 1 corresponde a una prueba en vivo realizada al sistema para verificar el cumplimiento del anexo 2, Estándares de publicación y divulgación información de la Resolución MinTIC 1519 del 2020.

Actualmente, 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.

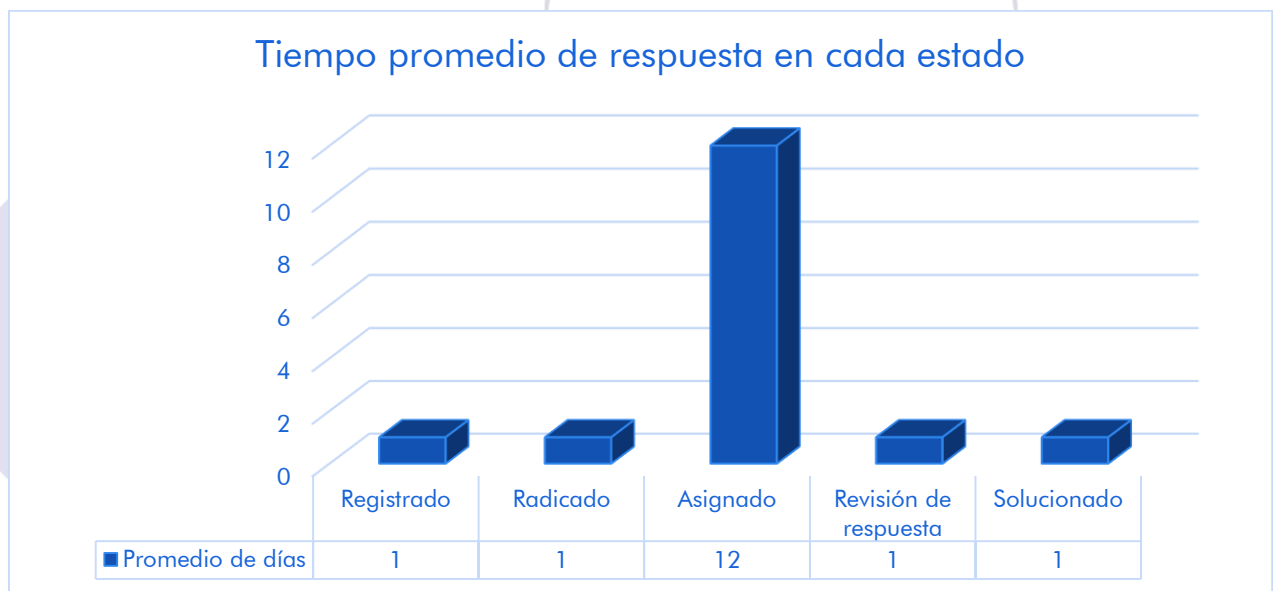


Ilustración 1 Días promedio de gestión de PQRSD por estado

Administración de PQRSD

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

- **Registrado:** Estado de la PQRSD en la cual el solicitante diligencia el formulario en la página web.



- **Radicado:** Actividad por medio de la cual el usuario "Administrador" valida el registro de la PQRSD (consecutivo, hora y fecha) y define cual es líder o responsable encargado de resolver la solicitud.
- **Asignado:** Estado de la PQRSD 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:** Actividad por medio de la cual se verifica el modelo de respuesta final a la PQRSD, el usuario "Administrador" deberá validar la coherencia y pertinencia de la respuesta.
- **Solucionado:** Estado en el cual se notifica al solicitante la respuesta a la PQRSD instaurada y en el módulo de trámites, la PQRSD queda como resuelta.

Clasificación de las PQRSD

La clasificación de las PQRSD, se realiza a través de 8 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.



- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante las autoridades de la institución, sobre posibles conductas irregulares por parte de los miembros de la comunidad universitaria, con el fin de adelantar la correspondiente investigación disciplinaria. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles siguientes a la radicación.
- **Solicitud de información:** solicitud mediante la cual los miembros de la comunidad universitaria y ciudadanía en general pueden requerir información que la Fundación tiene bajo su administración, custodia o disposición. Para dar respuesta a este tipo de solicitudes se tendrá en cuenta el carácter reservado o confidencial de la información solicitada y de la legitimación para acceder a esta. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la radicación.

De acuerdo con la clasificación presentada, durante el segundo semestre del año el 51% de las PQRSD recibidas corresponden a la categoría "Petición", el 20 % a "Quejas", el 9% a "Solicitud de Información Pública", el 7% a "Reclamos", el 6% a "Petición de consulta", el 6% a "Denuncia" y el 2% a "Elogio o Felicitación". La Ilustración 2 presenta el número de PQRSD organizadas por categorías.

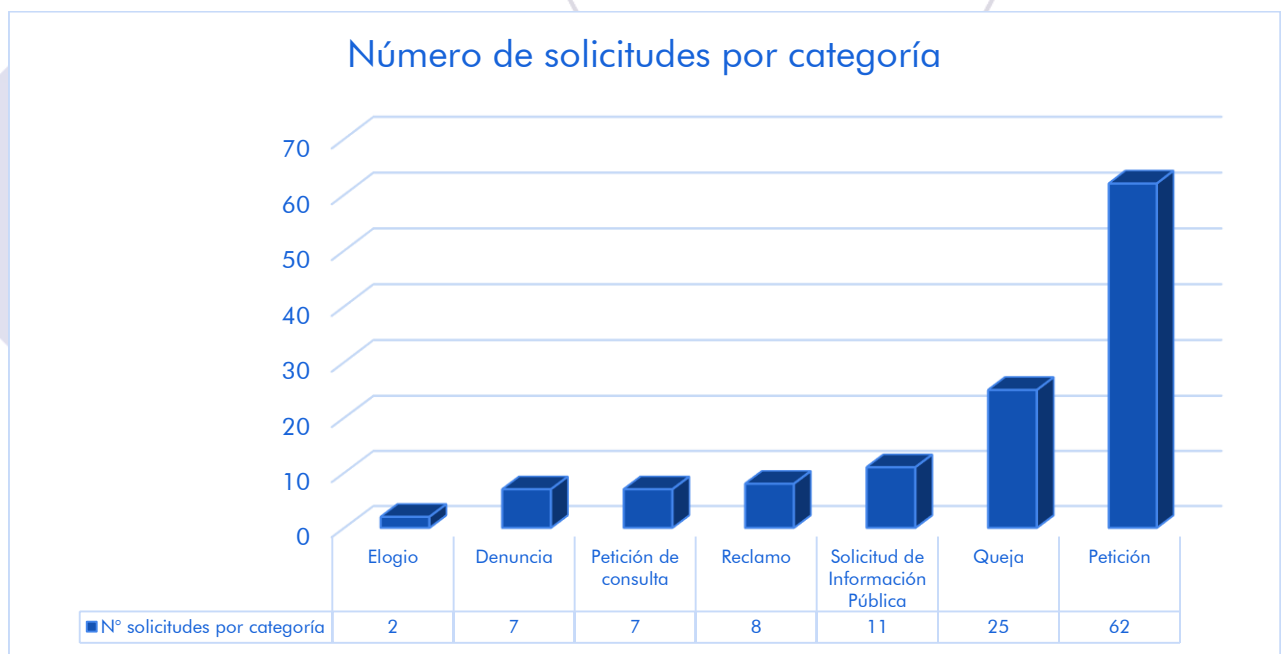


Ilustración 2 PQRSD por categoría

Clasificación de los solicitantes



Por medio del formulario de PQRSD de Almera®, los solicitantes definen que tipo rol desempeñan dentro de la comunidad universitaria o si son ciudadanos que desean realizar alguna solicitud de acuerdo con las categorías anteriormente mencionadas, la clasificación la pueden realizar a través de las siguientes tipologías:

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

De acuerdo con la clasificación mencionada anteriormente, el 41% de las solicitudes son realizadas por estudiantes, el 39% por ciudadanos, el 7% por aspirantes, el 6% por colaboradores, el 3% por egresados y el 3% por docentes. La Ilustración 3 presenta la distribución de PQRSD por tipo de solicitante.



Ilustración 3 Solicitantes de PQRSD



Clasificación por tipo de servicio

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 43% de las solicitudes registradas corresponden a la categoría "Académico", seguidas de un 24% que corresponden a la categoría "Derecho de petición", el 7% de Vigilancia y seguridad, el 7% que corresponde a la categoría de "Procesos administrativos", el 5% a la categoría de "Servicio al cliente" y el 3% a la categoría de "Protección de datos personales". La ilustración 4 presenta la distribución de las solicitudes por el tipo de servicio.



Clasificación por tipo de servicio



Ilustración 4 Tipo de servicio PQRSD

Tiempo promedio de respuesta por categoría

Conforme con las categorías establecidas en el formulario de atención de PQRSD, el tiempo promedio de respuesta general se encuentra sobre los 10 días hábiles. La ilustración 5 presenta la distribución del tiempo promedio de respuesta por cada una de las categorías

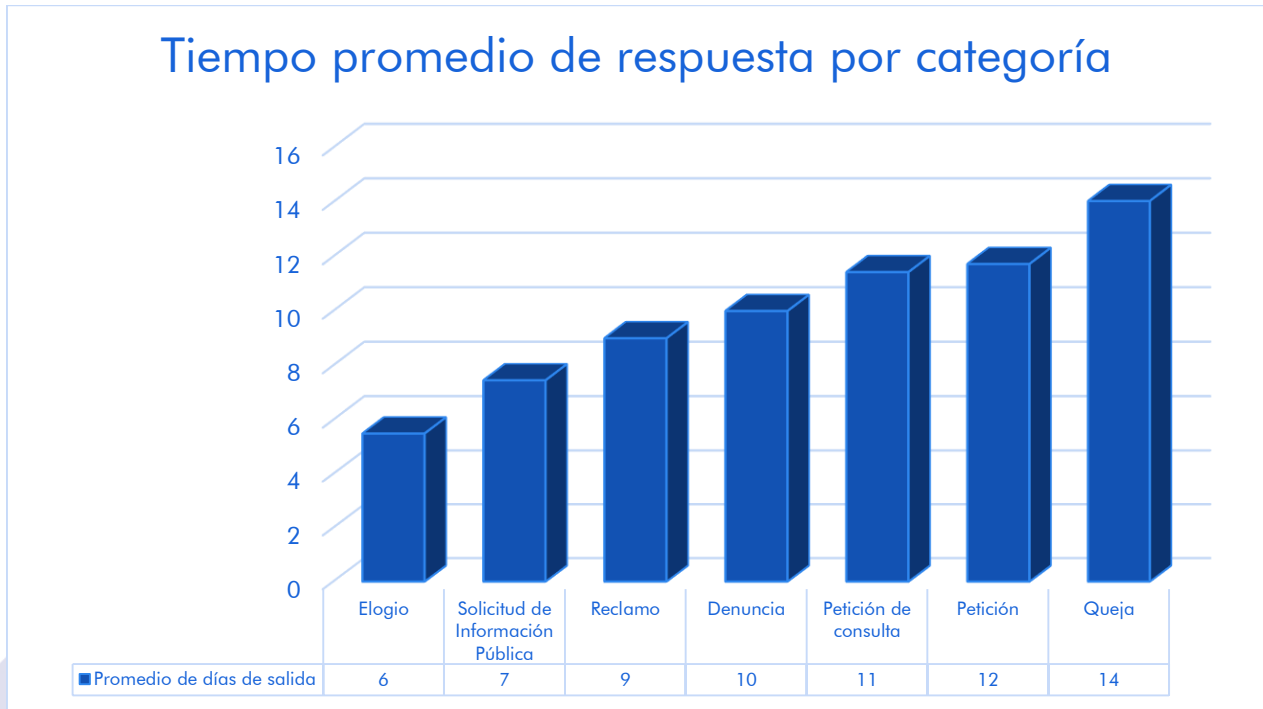


Ilustración 5 Tiempo promedio de respuesta por categoría

Solicitudes respondidas por la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud FUCS

Durante el segundo semestre del año 2022 se recibieron un total de 122 solicitudes, de las cuales 1 corresponde a una prueba en vivo realizada al sistema para verificar el cumplimiento del anexo 2, Estándares de publicación y divulgación información de la Resolución MinTIC 1519 del 2020 y 1 fue trasladada a la entidad competente de responder el requerimiento ya que las pretensiones del solicitante no se encontraban relacionadas con los procesos estratégicos, misionales o de apoyo de la Fundación, esta actuación fue notificada al solicitante y a la entidad responsable de dar respuesta a la PQRSD, por otro lado, las 122 solicitudes registradas fueron respondidas de acuerdo al análisis de los procesos y procedimientos que realizaron las dependencias y facultades de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud –FUCS.



Solicitudes respondidas por la Fundación vs Solicitudes trasladadas a la institución competente

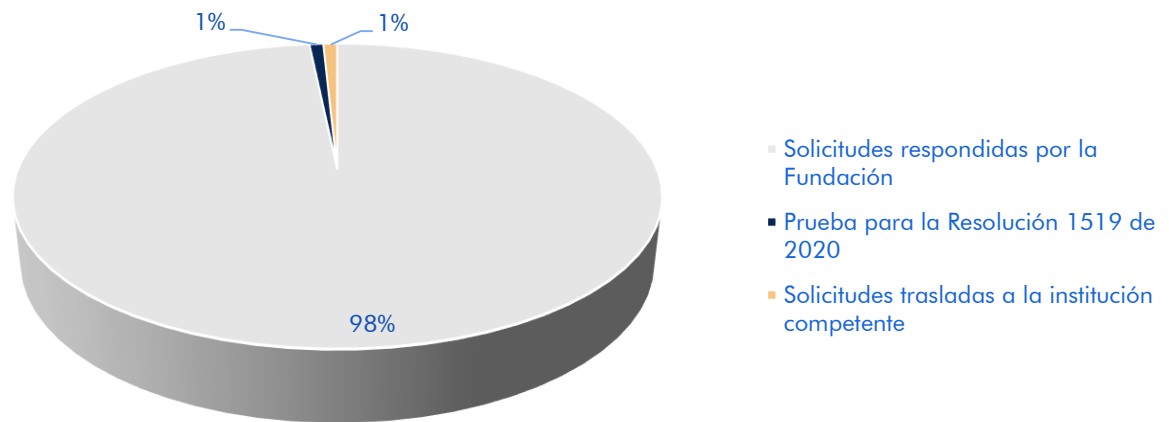


Ilustración 6 Solicitudes respondidas por la Fundación vs Solicitudes trasladadas a la institución competente

Solicitudes información pública y reservada

En relación con las 122 solicitudes recibidas a través del formulario de PQRSD, de las cuales 1 corresponde a una prueba en vivo realizada al sistema para verificar el cumplimiento del anexo 2, Estándares de publicación y divulgación información de la Resolución MinTIC 1519 del 2020 y se negó la solicitud de información a 9 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 puede ser consultada directamente en el siguiente enlace: <https://www.fucsalud.edu.co/Politica-de-tratamiento-y-proteccion-de-datos-personales>.

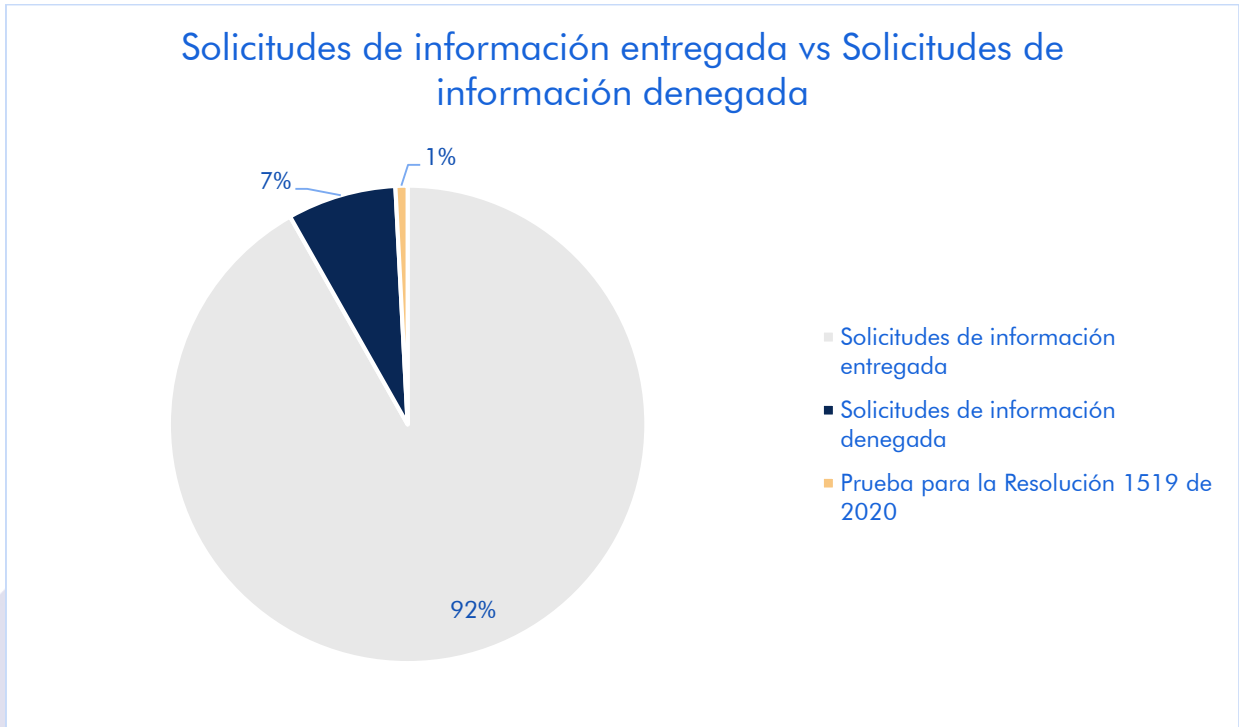


Ilustración 7 Solicitudes de información entregada vs. Solicitudes de información denegada