

Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud **FUCS**



Facultad de Ciencias Administrativas en Salud

Instructivo Mesa de ayuda



Estimado estudiante y docentes, a continuación, encontrará el paso a paso para acceder a la mesa de ayuda de la Facultad de Ciencias Administrativas en Salud, allí podrá gestionar sus solicitudes académicas, administrativas y financieras.

 Ingrese a www.fucsalud.edu.co/opción servicios/botón mesa de ayuda FCA /de clic en "ingrese aquí":

	Fundación Universitaria de Ciencias de la Solud FUCS	DS PORS PREGUNTAS	17 🔽 Select Lana rta académica 👻 A	guage: V Buse	tigación Proyecció	uiero ser FUCS Insc n Social Vida Un	ripciones
Estam	Nuestros programas de Meditina y Enfermerica/re Acreditación Internacions os acreditados intern	ciben	Acreditación Internacional	A A	()		•
Ratifica I nuestros	la excelencia y calidad de profesionales.					EVALUACIÓN ESCENARIO PRÁCTICAS	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DOCENTE
<	Campus Virtual Servi	LEGALIZACIÓN DOCUMENTOS CONTRATACIÓN	ACCIDENTE LABORAL	FUCS.On	MESA DE AYUDA - FCA	MESA DE AYUDA - DDT	ANCHOR
		lna Usuario: parte ir Contraseña:	grese aquí 🕼 nicial del correo ir número de docu	nstitucional umento.			

Se abrirá una nueva ventana, ingrese usuario y contraseña

	Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud FUCS IviaLADA MIRICOLCACIÓN I
Usuario: parte inicial del correo sin @fucsalud.edu.co Contraseña: número de documento de identidad	Mesa de ayuda Facultad de Ciencias Administrativas en Salud Usuario Contraseña ¿Olvidó su contraseña?
Una vez ingrese al aplicat de la pantalla opción "Cre	ivo, registre su solicitud dando clic en la parte superior ear un caso".
	Preguntas Frecuentes (FAQ) O Tickets (PAQ)

- Digite la información de la siguiente manera:
 - Tipo: requerimiento
 - **Categoría:** seleccione una categoría de la lista desplegable según su solicitud
 - Título: indique el asunto de su solicitud
 - **Descripción:** redacte su requerimiento y agregue los siguientes datos:
 - Nombres y apellidos
 - · Identificación personal
 - Programa al que pertenece
 - Semestre
 - Teléfono de contacto
 - Correo institucional

Si requiere agregar algún documento anexo, de clic en: "elegir archivos".

	agregara e	in la enti	idad En	tidad Raiz						
Titulo *										
Descripción										
		100			100	25.00				
NOTA: ¡RE	CUERDE Q	UE PAR/	I A DAR TE	<u>A</u> ~	🛃 🗸	IE.	IE DES N	ECES	SARIO (DILIGENCIA
Negrita NOTA: iRE LA SIGUE NÚMERO PROGRAM SEMESTR TELÉFONI	CUERDE Q NTE INFOR DE DOCUM IA AL QUE I E: D DE CONT	B WACIÓN NOS: PENTO D PERTEN ACTO:	I A DAR TR NI E IDENTI ECE:		A SU SOL	IE.	I≣ DES №	ECE:	SARIO (
Negrita NOTA: jRE LA SIGUE NÚMERO PROGRAM SEMESTR TELÉFONI DESCRIBA	CUERDE Q NTE INFOR O APELLID DE DOCUM IA AL QUE I E: D DE CONT. AQUÍ SU S	UE PARA IMACIÓN DOS: DENTO D PERTEN ACTO: SOLICITU	I A DAR TR NI E IDENT ECE: JD:	A ~	A SU SOL	IE	I≣ DES N	ECE:	SARIO (

 Una vez radique su solicitud, recibirá un ticket de confirmación de recibido desde el correo solucionfcas@fucsalud.edu.co. De clic en "URL: ver caso" y lo direccionará al caso creado.

JUO.		
		[GLPI #0001162] Nuevo usario entre asignados 🔈 📧 Recibidos 🛪
	M	Facultad de Ciencias Administrativas en Salud para mi 💌
		=-=-= Para responder por correo electrónico, escriba arriba de esta línea =-=-==
		Estimado(a), 1
		Su solicitud enviada a la Facultad de Cienciad Administrativas en Salud con asunto: Incapacidad 30 septiembre Categoría :Solicitudes Academicas > Incapacidad / reporte COVID URL : Ver caso
		Ultimo Seguimientos

 Puede realizar seguimiento a su solicitud dando clic en la opción "Tickets"/clic en el nombre del asunto del caso:

	ann a chuire a sharanna			
Mediana Yurony	Pedroza	AL-TECNICO CATEGORIA	TIEMPO DE SOLUCIÓN	Mediana
114	ITURA PRIORIDAD SOLICI 13 Modiona Yurshy Modiona 3 4 a 3 far	ITUBA PRIDADAD SOLICITANTE SOLICITANTE ASIGNADO	TURA PRIDRIDAD SOLICITANTE - SOLICITANTE ASSONADO A'- TECNICO CATEGORIA 13 Modiona Yurony Polnoza	TUBA PRIDADAD SOLICITANTE SOLICITANTE ASIGNADO 41- TECNICO CATEGORIA TIEMPO DE SOLICIÓN 13 Modione Yurony Podroza

• Allí encontrara la información que usted registro:

		CERTIFICADO DE ESTUDIO GERENCIA DE LA SALI	JD
Casos	-		
Estadísticas	YP	Greado: (© hace 7 minutos por 1/8 Yureny Pedraza Ultima actualización: (© En este momento por 1/8 Yureny Pedraza	
Base de conocimiento		CERTIFICADO DE ESTUDIO GERENCIA DE LA SALUD	
Histórico 3		NOTA: RECUERDE QUE PARA DAR TRÁMITE A SU SOLICITUD ES NECESARIO DILIGENCIAR LA	
Todo		SIGUIENTE INFORMACIÓNI	
		NOMBRES Y APELLIDOS: Yureny pedraza	
		NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN:1000000000 PROGRAMA AL QUE PERTENECE:Especialización Gerencia de la Salud	
		SEMESTRE: I	
		TELÉFONO DE CONTACTO: 310000000	
		DESCRIBA AQUÍ SU SOLICITUD:	
		Amablemente solicito un certificado de estudio de la especialización de gerencia de la salud	

y las acciones realizadas desde la mesa de ayuda, como, por ejemplo, nombre de la persona asignada para atender su caso, respuesta emitida, estado del caso, entre otros:

Casos Estadísticas Base de conocimiento Histórico	YP	Creado: () hace il honas por 'A, Yummy Pedrata. Cordial saludo	© Casos	- 69
Base de conocimiento	1	Cordial saludo	Tipo tenistensis	
Base de conocimiento Histórico			india indiaencia	
Histórico		Estimado(a) Yureny,de acuerdo a su solicitud me permito adjuntar órden de pago para la	Categoría * i +	
	25	cancelación del certificado solicitado, el pago debe realizarlo a más tardar el día 10 de octubre de 2022, a través de los siguientes medios:	Tatada Diana	
fodo			Estado En espera	
		Banco Itau Bancolombia / corresponsal bancario Banco de Bogotà / corresponsal bancario	Prioridad 🧶 Mediana	
		• Pago en línea (revisar instructivo adjunto) 👇	O Actores	
		cf B Pago certificados.mp4 Una vez realice el pago, por favor enviar el soporte a este mismo medio Luego de enviado el soporte se contará con 5 días habilies para hacer llegar el certificado a su correo electrônico.	Solicitante	
		Quedamos atentos a cualquier inquietud.	\star 😤 Yurony Podraza 🌲 T	+
			Asignado a:	

 Si desea agregar un comentario de clic en el botón "respuesta"/registre la información / clic en agregar.

Respuesta

Cuando se dé solución a su solicitud, le llegará la notificación al correo electrónico, allí lo direccionará al caso para que usted apruebe o rechace dicha solución.

	Aprobación de la Solución
	Comentarios ?
	Párrafo \vee B I $\underline{A} \vee \underline{\mathscr{L}} \vee$ \vdots \vdots \exists \exists \exists \blacksquare \cdots
probar: se da cierre al caso.	Muchas gracias confirmo recibido.
guimiento al caso según su	Archivo(s) (2 Mb max) i Arrastrar su archivo aquí, o
licitud	Elegir archivos Ninguno archivo selec.

 Una vez cerrado el caso, le llegará a su correo una encuesta de satisfacción, la cual lo invitamos a diligenciar para el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

Nota: si por algún motivo no puede acceder a la mesa de ayuda, puede enviar sus datos completos al correo solucionfcas@fucsalud.edu.co, para indicarle sus credenciales o gestionar su solicitud.

Información importante a tener en cuenta:

Todas las solicitudes se gestionarán a través de la mesa de ayuda, lo invitamos a hacer uso constante de este mecanismo.

Las solicitudes las dividimos en tres categorías:

- Las solicitudes académicas más recurrentes son: cancelación o inclusión de módulos y/o asignaturas, homologaciones, incapacidades, aplazamientos, reintegros, correcciones de notas, entre otros. Estos trámites aplican para pregrado y posgrado y tendrán un tiempo de respuesta de 3 días hábiles.
- 2. Las solicitudes financieras son: expedición de recibos pagos, revisión de pagos (aplica para posgrados virtuales), estos trámites tendrán un tiempo máximo de respuesta de 3 días hábiles. Adicional a este, está las devoluciones de dinero, estos trámites tendrán un tiempo máximo de respuesta de 35 días hábiles. Sin embargo, de acuerdo con la normatividad tributaria (DIAN) las devoluciones de saldos solo serán válidas si se radican en el año en curso (No en años siguientes).
- 3. Solicitud de grado privado para pregrado y posgrado, este trámite tendrá un tiempo máximo de respuesta de 35 días hábiles. Asesorías académicas para trabajo de grado, estos últimos trámites aplican solo para posgrados y tendrán un tiempo máximo de 3 días hábiles.
- **4. Nota 1:** certificados de estudio, certificado de notas y contenidos programáticos de pregrado y posgrados de la Facultad de Ciencias Administrativas en Salud se deben tramitar directamente con la oficina de admisiones, registro y control en el siguiente link de https://www.fucsalud.edu.co/estudiantes/registro-y-control/certificaciones



Nota 2: para todos los trámites se considera el horario hábil desde las 7:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. y los días hábiles de lunes a viernes.

Nota 3: si la plataforma presenta fallas técnicas las solicitudes se recibirán por correo institucional:

- cienciasadministrativasensalud@fucsalud.edu.co
- solucionfcas@fucsalud.edu.co

Nota 4: nuestra Institución cuenta con un canal directo para brindar soporte y solución a todas las dificultades con sistemas informáticos (academusoft, aulas virtuales, correo electrónico, bases informáticas, entre otros). Por favor escriba directamente al email soporte@fucsalud.edu.co con sus datos completos, allí le **brindarán respuesta oportuna**.

Nota 5: si requiere colocar una PQRS diríjase directamente a nuestro canal institucional ubicado en nuestra página web: https://www.fucsalud.edu.co/formulario-PQRS

Al dar cumplimiento a los pasos mencionados anteriormente, mediremos nuestros tiempos de respuesta y trabajaremos en la efectividad de nuestros procesos como Facultad.

Lo invitamos a ampliar la información y a ver los vídeos dirigidos a estudiantes y docentes ingresando a

https://www.fucsalud.edu.co/home/mesa-de-ayuda/Facultad-Ciencias-Administrativas-en-Salud

