

Gestión de PQRS (08 de enero de 2019 al 19 de diciembre de 2019)

El presente informe de PQRS toma las solicitudes que ingresaron entre el 08 de enero de 2019 hasta el día 19 de diciembre de 2019. Se registró un total de 126 PQRS, el trámite y gestión de las mismas se presenta para cada estado establecido en el procedimiento y parametrizado en el sistema Almera® en el número de días presentado en la *Ilustración 1*.



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 estas categorías:

- **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
- **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 año el 43.65% de las PQRS recibidas corresponden a la categoría "Petición", el 34.92 % a "Quejas", el 8.73% a "Reclamos", el 8.73% a "Petición de consulta" y el 3.71% a "Sugerencias". La Ilustración 2 presenta el número de PQRS organizadas por categorías.

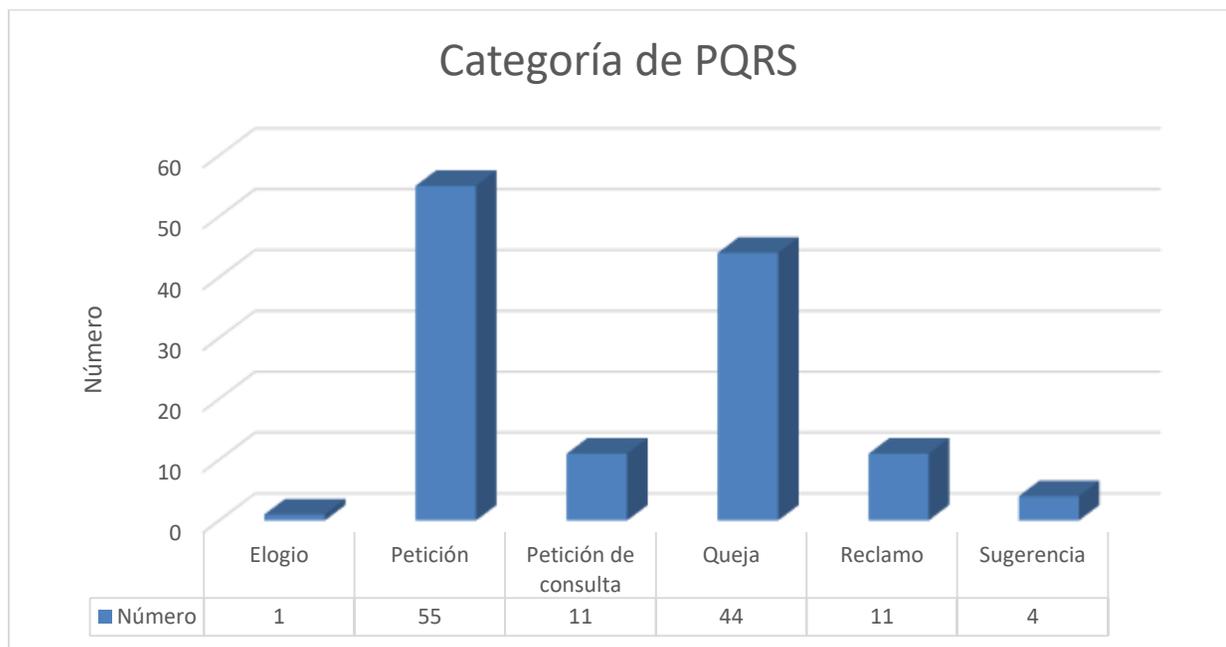


Ilustración 2 PQRS por categoría

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

El 41.27% de las solicitudes son realizadas por estudiantes, el 19.05% a ciudadanos y el 12.70% a aspirantes. La Ilustración 3 presenta la distribución de PQRS por tipo de solicitante.

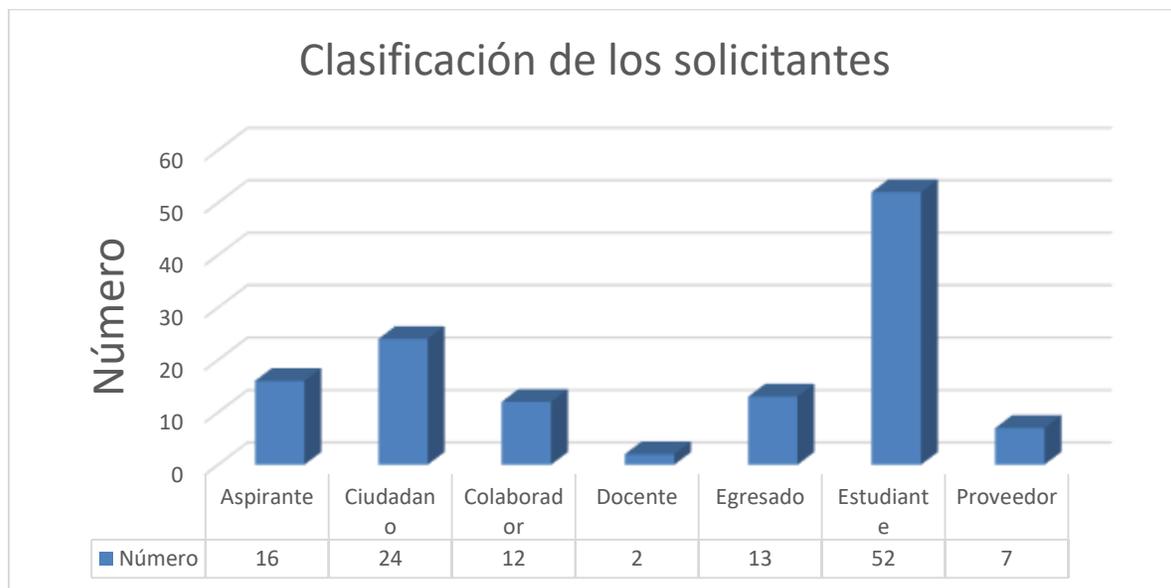


Ilustración 3. Solicitantes de PQRS

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

- Portal mi empleo FUCS - Egresados
- Contenido de página web
- Vigilancia y seguridad
- Infraestructura física
- Protección de datos personales
- Derecho de petición.
- Pagos

- Servicio de Biblioteca
- Infraestructura tecnológica
- Inscripción y admisiones
- Procesos administrativos
- Servicio al cliente
- Académico

El 37,30% de las solicitudes registradas corresponden a la categoría “Académico”, seguido de un 11,11% que corresponde a la categoría de “Servicio al cliente”. La ilustración 4 presenta la distribución de las solicitudes por el tipo de servicio

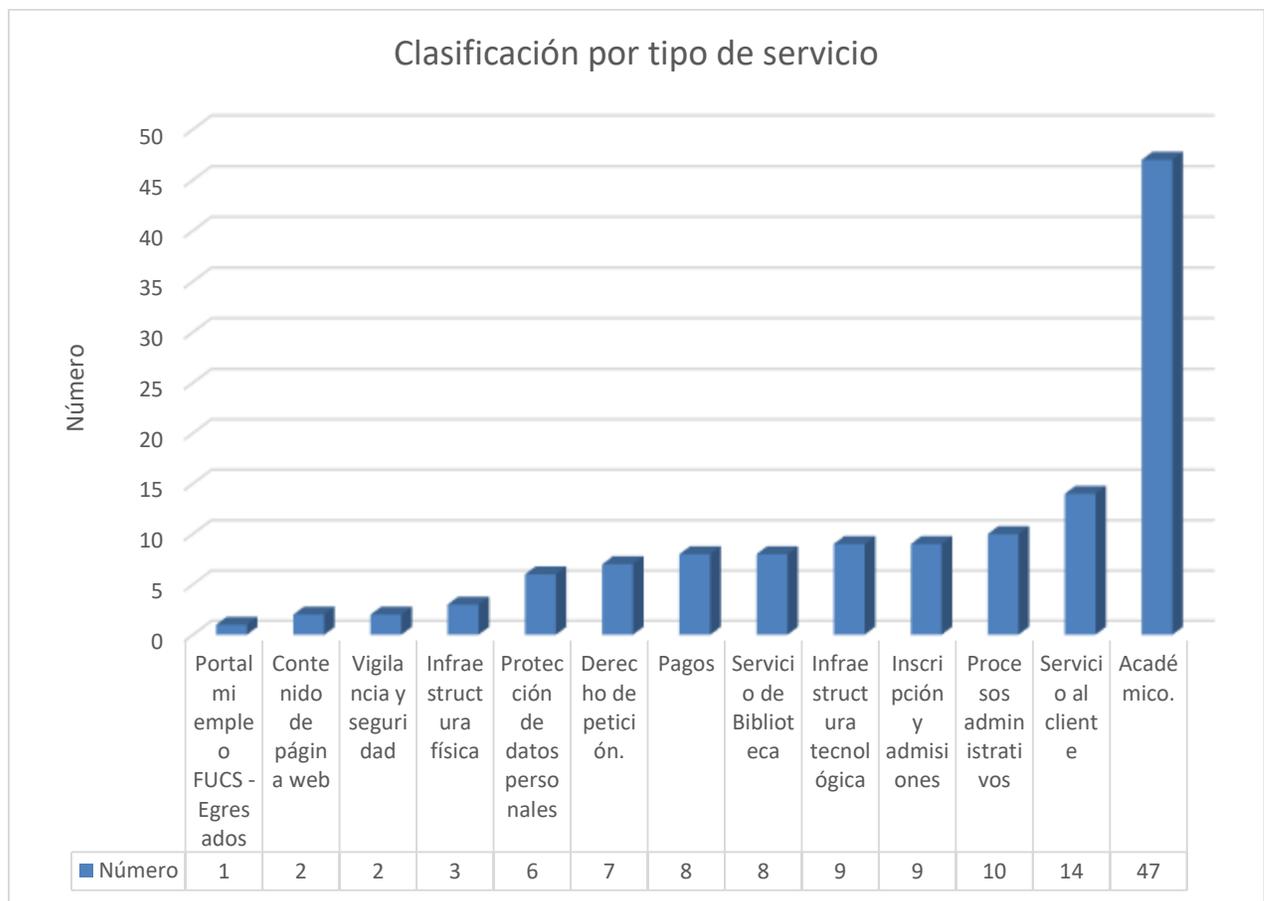


Ilustración 4 Tipo de servicio PQRs

De acuerdo con las categorías establecidas en el formulario de atención de PQRs, el tiempo promedio de respuesta general se encuentra sobre los 15,1 días. La ilustración 5 presenta la distribución del tiempo promedio de respuesta por cada una de las categorías

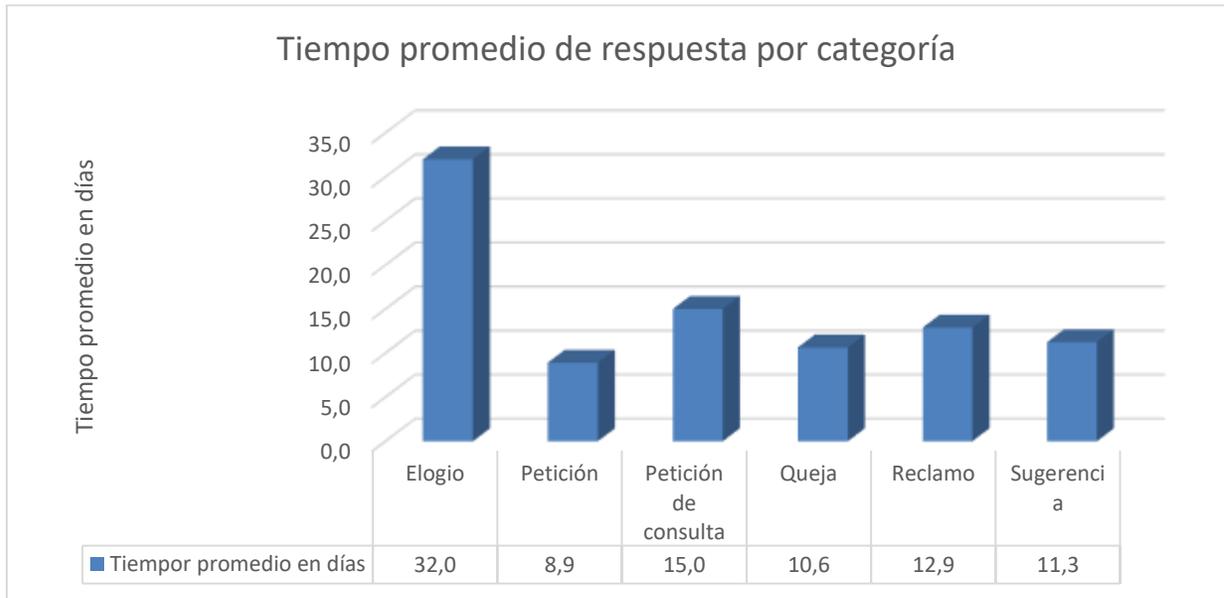


Ilustración 5 Tiempo promedio de respuesta por categoría

Durante el año 2019 se recibieron un total de 126 solicitudes, dentro de las cuales 124 fueron respondidas por la institución y 2 solicitudes fueron trasladadas a la institución competente, debido a que los solicitantes diligenciaron por error el formulario de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud –FUCS.



Ilustración 6 Solicitudes trasladadas a la institución competente

Finalmente, en relación con las 126 solicitudes recibidas a través del formulario de PQRS, se negó la solicitud de información a 13 solicitudes en las que requirieron la verificación del título profesional de los estudiantes egresados de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud-FUCS, situación que se presentó debido a que no existía una autorización por parte del egresado para suministrar la información y tampoco correspondían a cualquiera de los casos en que la ley establece que no es necesaria la autorización del titular, señalados expresamente en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012. Por lo anterior, la respuesta emitida direccionó a los solicitantes a realizar nuevamente la petición cumpliendo con los parámetros y requerimientos establecidos, adjuntando la autorización escrita previa e informada del Titular (egresado), o evidenciar la existencia de alguno de los casos previstos en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

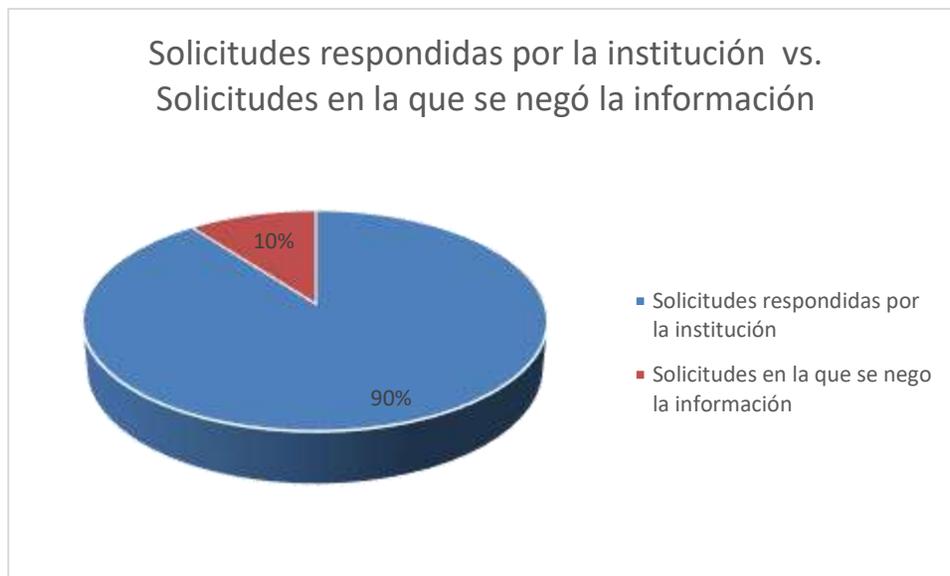


Ilustración 7 Solicitudes en la que se negó la información