Informe de Gestión de PQRSD periodo 2026-1

DIVISIÓN DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Universidad FUCS

Gestión de PQRSD (01 de enero de 2026 al 30 de junio de 2026)

El presente informe de PQRSD abarca las solicitudes recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. Durante este período, se registraron un total de 116 PQRSD.

Actualmente, el trámite y gestión de estas se realiza de acuerdo con el procedimiento P-AA-PQR Gestión de PQRSD y 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" válida el registro de la PQRSD (consecutivo, hora y fecha) y define cuál 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 Universidad 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 periodo evaluado se recibieron 116 PQRSD, de las cuales el 64% corresponden a la categoría Petición, el 16% a Queja, el 7% a Petición de consulta, el 7% a "Denuncia", el 3% a "Elogio", el 3% a "Reclamo" y el 1% a "Sugerencia

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 por grupo de interés, durante el periodo evaluado se recibieron 116 PQRSD, de las cuales el 37% fueron presentadas por Ciudadanos, el 35% por Estudiantes, el 17% por Egresados, el 3% por Aspirantes, el 3% por Colaboradores, el 3% por Proveedores y el 2% por Docentes.

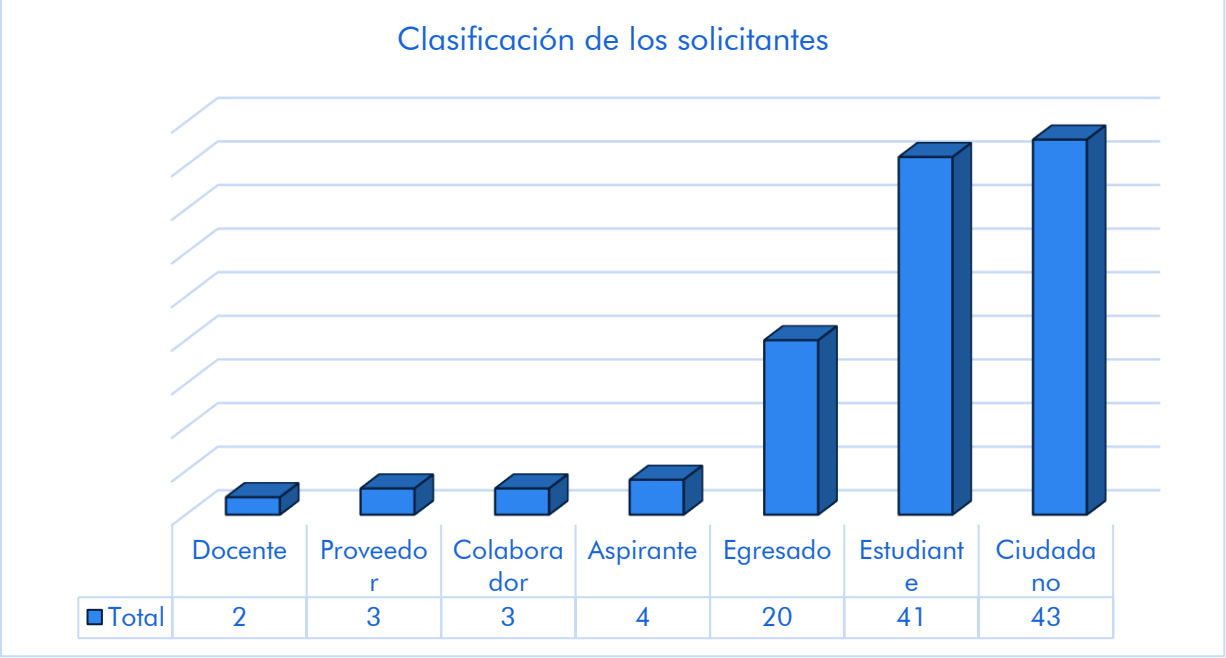

Ilustración 3 Solicitantes de PQRSD

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

De acuerdo con la clasificación por tipo de servicio, durante el periodo evaluado se recibieron 116 PQRSD, de las cuales el 34% corresponden a la categoría Académico, el 29% a Derecho de petición, el 10% a Procesos administrativos, el 5% a Vigilancia y seguridad, el 4% a Infraestructura tecnológica, el 4% a Servicio al cliente, el 3% a Protección de datos personales, el 3% a Inscripción y admisiones, el 2% a Pagos, el 2% a Infraestructura física, el 2% a Contenido de página web y el 1% a Solicitud de Información Pública.

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 general de respuesta se ubicó alrededor de los 9 días hábiles. Es importante tener en cuenta que se presentó una suspensión de términos y actuaciones académico-administrativas durante el periodo de Semana Santa, comprendido entre el 30 de marzo y el 06 de abril de 2026. Así mismo, se realizaron ajustes en los tiempos por ampliación de términos, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 14 de

la Ley 1755 de 2015 y la Sentencia C-951 de 2014. La Ilustración 5 presentó la distribución del tiempo promedio de respuesta por cada una de las categorías.

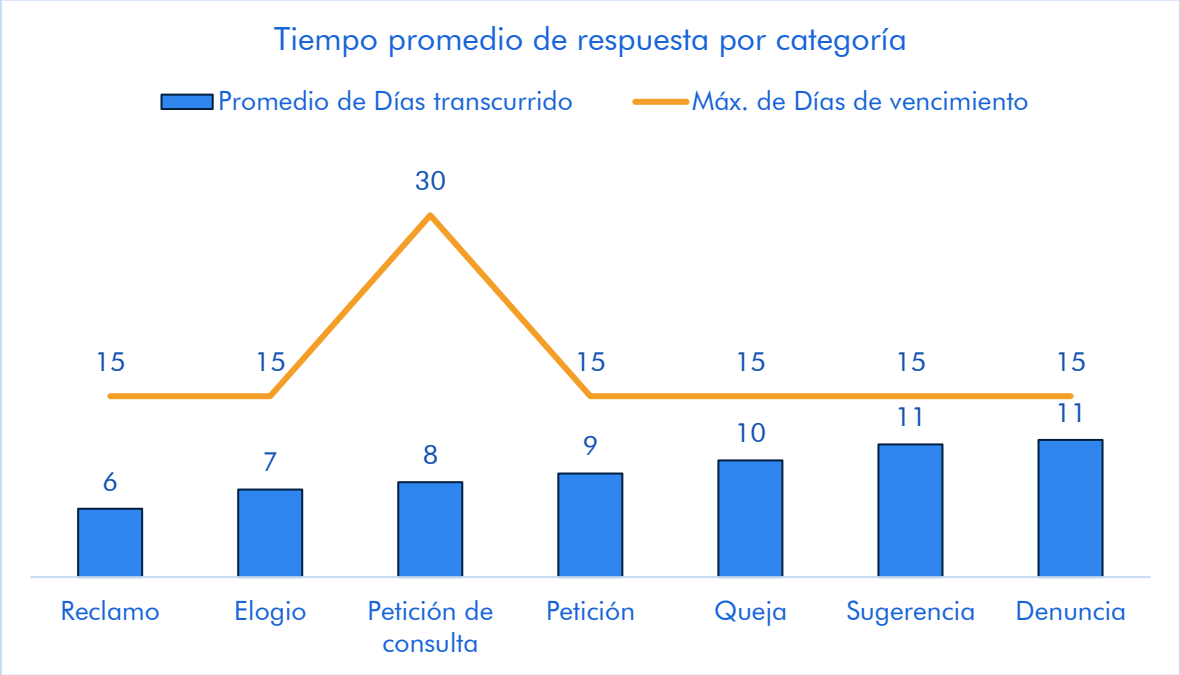

Ilustración 5 Tiempo promedio de respuesta por categoría

Solicitudes respondidas por la Universidad FUCS

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron un total de 116 solicitudes y 3 fueron remitidas a la entidad competente, ya que las pretensiones del solicitante no estaban relacionadas con los procesos estratégicos, misionales o de apoyo de la Universidad FUCS. Esta actuación fue debidamente notificada tanto al solicitante como a la entidad encargada de responder la PQRSD. Por otro lado, las 113 solicitudes restantes fueron gestionadas y respondidas conforme al análisis de los procesos y procedimientos llevados a cabo por las dependencias y facultades de la Universidad FUCS.

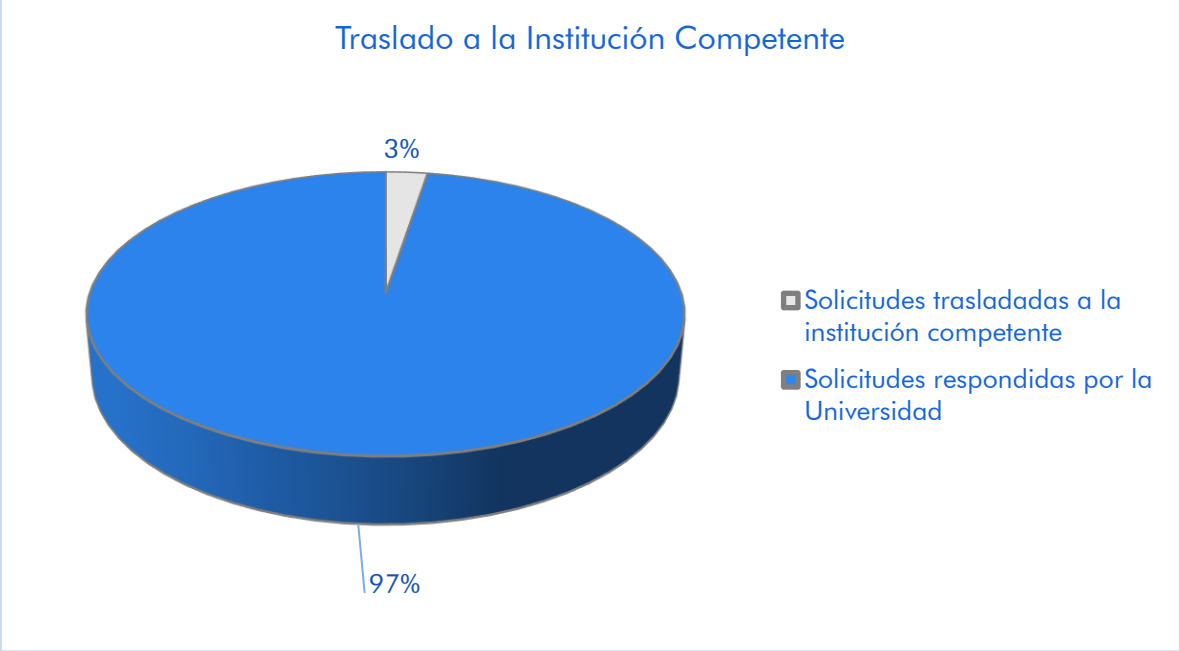

Ilustración 6 Solicitudes respondidas por la Universidad vs Solicitudes trasladas a la institución competente

Solicitudes información pública y reservada

En relación con las 116 solicitudes recibidas a través del formulario de PQRSD, se negó la solicitud de información a 8 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 Universidad FUCS, política que se encuentra publicada en nuestra página web o puede ser consultada directamente en el siguiente enlace

https://www.fucsalud.edu.co/Polltica-de-tratamiento-y-proteccion-de-datos-personales

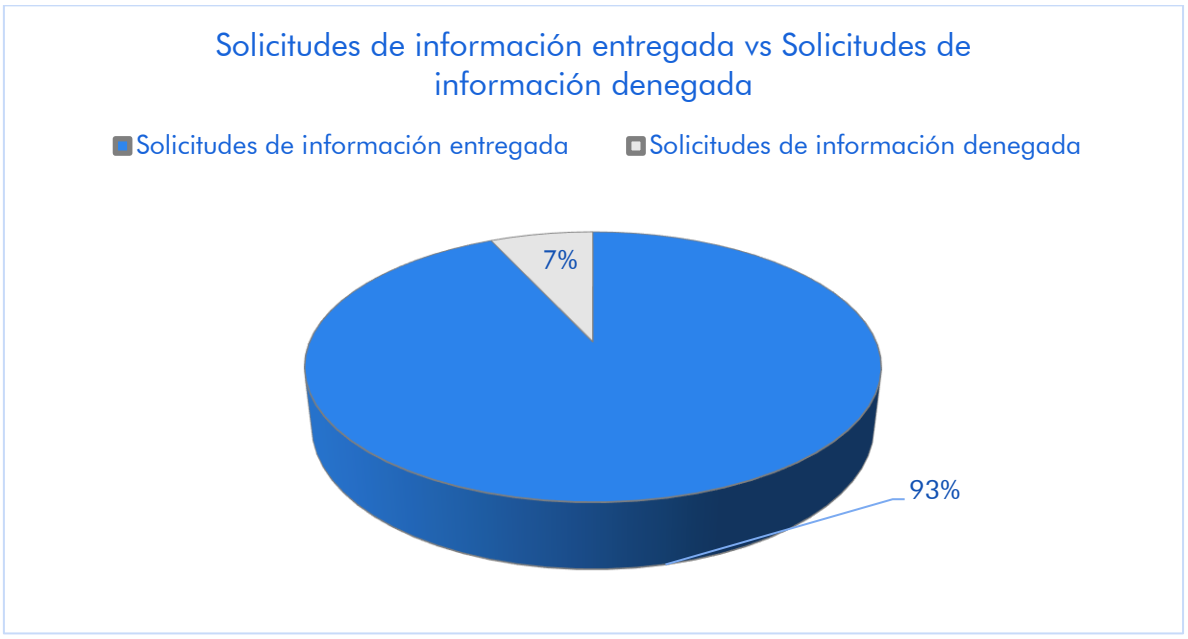

Ilustración 7 Solicitudes de información entregada vs. Solicitudes de información denegada