

# **INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SISTEMA DE GESTIÓN DE PQRS**

**Periodo julio a septiembre de 2021**

**UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI  
Gestión de la Calidad**

## Introducción

Mediante la Resolución de Rectoría N° 017 de 2019 “ Por medio de la cual se crea la política de atención a las peticiones, quejas reclamos y sugerencias en la Universidad Santiago de Cali”, donde se establecen los mecanismos institucionales para el trámite de las PQRS, proporcionando a los usuarios el acceso a un sistema de gestión diligente y comprensible <https://pqrs.usc.edu.co/>, que garantice respuestas objetivas, coherentes y consecuentes a los asuntos registrados con relación a las PQRS realizadas por los usuarios, así como generar planes de fortalecimiento para la mejora continua.

### Objetivo

Presentar informe de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del tercer trimestre de 2021 recibidos a través del sistema de gestión de PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2021 al 30 de septiembre de 2021.

### Informe

El sistema de gestión de PQRS permite el registro, tratamiento, seguimiento y control de las PQRS que son dirigidas a las dependencias de la Universidad Santiago de Cali. Las actividades y responsabilidades por el personal de la USC están descritas en la Política de atención a las PQRS y en el procedimiento P-GQ-004 Tratamiento a las PQRS.

En aras de mejorar los niveles de satisfacción de los servicios brindados por la universidad a través de la atención eficaz y oportuna, a partir del 1 abril del año 2019 se dio inicio al Sistema de Gestión.

El presente informe contiene un reporte de la información registrada en el sistema de PQRS de los asuntos radicadas entre el 1 de julio de 2021 al 30 de septiembre de 2021

*Tabla solicitudes recibidas por tipo de caso entre el 1 de julio de 2021 al 30 de septiembre de 2021.*

Tipo de caso	Total	% Representativo del total	% de Cumplimiento de la respuesta dentro del término legal
<b>Petición</b>	90	66%	82%
<b>Queja</b>	28	20%	71%
<b>Reclamo</b>	13	9%	69%
<b>Sugerencia</b>	6	4%	83%
<b>Total general</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	

*Gráfico 1: Porcentaje de PQRS recibidas por tipo de caso*

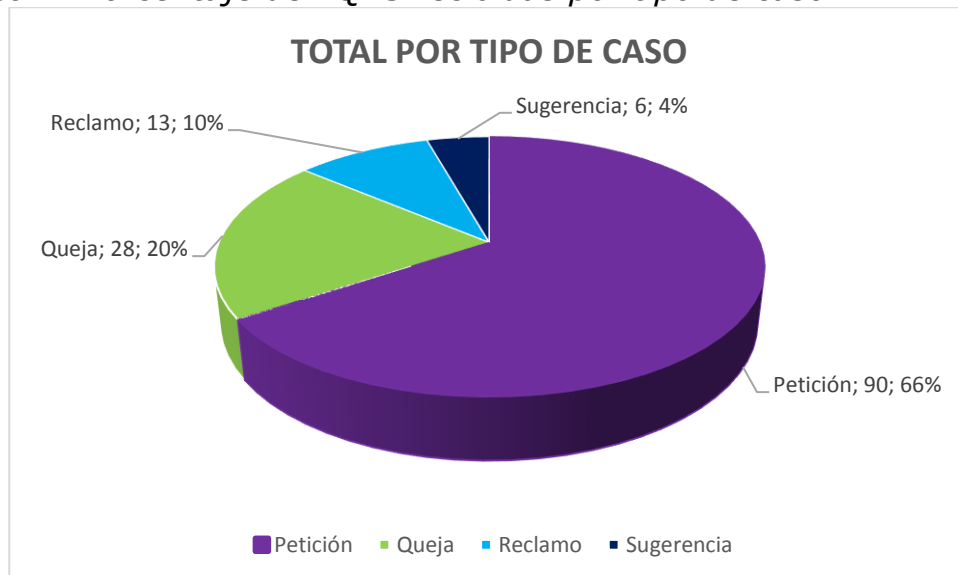


Tabla 2: Numero de PQRS recibidas por dependencias entre el 1 de julio de 2021 al 30 de septiembre de 2021.

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
<b>Admisión, Registro y Control Académico</b>	<b>28</b>		<b>28</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>
Petición	22		22		
Queja	5		5		
Reclamo	1		1		
<b>Admisión, Registro y Control Académico Palmira</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
Reclamo	1		1		
<b>Auditoria Interna</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Petición		1	1		
<b>Centro de Conciliación y Arbitraje</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Petición		1	1		
<b>Compras y Suministros</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
Sugerencia	1		1		
<b>Contabilidad y Presupuesto</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
Petición	2		2		
<b>Departamento Jurídico</b>	<b>5</b>		<b>5</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>
Petición	5		5		
<b>Derecho Palmira</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
Petición	1		1		
<b>Dirección General de Investigaciones</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Petición		1	1		
<b>Educación Continuada</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Petición		1	1		
<b>Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>
Queja		5	5		
Reclamo		3	3		

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
<b>Educación Virtual</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>50%</b>
Petición		1	1		
Sugerencia	1		1		
<b>Facultad de Derecho</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>12%</b>	<b>94%</b>
Petición	11		11		
Queja	4		4		
Reclamo	1		1		
Sugerencia		1	1		
<b>Facultad de Ciencias Básicas</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>8%</b>	<b>91%</b>
Petición	7	1	8		
Queja	2		2		
Sugerencia	1		1		
<b>Facultad de Ciencias Económicas</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3%</b>	<b>75%</b>
Petición	3	1	4		
<b>Facultad de Comunicación</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
Petición	1		1		
<b>Facultad de Educación</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4%</b>	<b>60%</b>
Petición	1	2	3		
Queja	1		1		
Reclamo	1		1		
<b>Facultad de Ingeniería</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
Petición	1		1		
Reclamo	1		1		
<b>Facultad de Salud</b>	<b>11</b>		<b>11</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>
Petición	5		5		
Queja	5		5		
Reclamo	1		1		
<b>Gestión Humana</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>6%</b>	<b>63%</b>
Petición	4	3	7		
Sugerencia	1		1		
<b>Gestión Tecnológica</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2%</b>	<b>67%</b>

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Petición	1	1	2		
Queja	1		1		
<b>Jardín Infantil Santiaguitos</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Petición		2	2		
<b>Rectoría</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
Petición	1		1		
<b>Secretaria General</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>50%</b>
Petición	1		1		
Reclamo		1	1		
<b>Servicios Financieros</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>7%</b>	<b>80%</b>
Petición	6		6		
Queja	1	1	2		
Reclamo	1	1	2		
<b>Servicios Universitarios</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Queja		1	1		
<b>Servicios Universitarios Palmira</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>50%</b>
Petición		1	1		
Queja	1		1		
<b>Vicerrectoría Académica</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4%</b>	<b>80%</b>
Petición	2		2		
Queja		1	1		
Reclamo	1		1		
Sugerencia	1		1		
<b>Total general</b>	<b>107</b>	<b>30</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	

Las dependencias con mayor número de asuntos reportados durante el periodo son, Admisiones, Registro y Control Académico con 28 reportes equivalentes al 20% del total del registro, seguido de la Facultad de Derecho con 17 reportes equivalentes al 12%, también la Facultad de Salud y Facultad de Ciencias básicas con un reporte de 11 tickets para cada facultad equivalentes al 8% cada una.

Las dependencias con el mejor porcentaje de oportunidad en la respuesta fueron: Admisión, Registro y Control Académico, Admisión, Registro y Control Académico Palmira, Compras y Suministros, Contabilidad y presupuesto, Departamento Jurídico, Programa de Derecho Palmira, Facultad de Comunicación, Facultad de Ingeniería, Facultad de Salud y Rectoría

Elaboró: Diana Marcela Torres R. Gestión de la Calidad