

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

**Periodo octubre a diciembre 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 cuarto trimestre de 2021 recibidos a través del sistema de gestión de PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2021 al 31 de diciembre 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 octubre de 2021 al 31 de diciembre de 2021

*Tabla solicitudes recibidas por tipo de caso entre el 1 de octubre de 2021 al 31 de diciembre de 2021.*

Tipo de caso	Total	% Representativo del total	% de Cumplimiento de la respuesta dentro del término legal
<b>Petición</b>	55	58%	43%
<b>Queja</b>	27	28%	19%
<b>Reclamo</b>	11	12%	7%
<b>Sugerencia</b>	2	2%	0%
<b>Total general</b>	<b>95</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 octubre de 2021 al 31 de diciembre de 2021.*

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
<b>Administración de Empresas Palmira</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	1%	0%
Petición		1	1		
<b>Admisión, Registro y Control Académico</b>	<b>16</b>		<b>16</b>	17%	100%
Petición	10		10		
Queja	5		5		
Reclamo	1		1		
<b>Admisión, Registro y Control Académico Palmira</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	1%	100%
Reclamo	1		1		
<b>Bienestar Universitarios</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	2%	50%
Petición	1	1	2		
<b>Compras y Suministros</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	1%	0%
Petición		1	1		
<b>Departamento jurídico</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	7%	71%
Petición	2	1	3		
Queja	3	1	4		
<b>Educación virtual</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	1%	0%
Queja		1	1		
<b>Facultad de Derecho</b>	<b>6</b>		<b>6</b>	6%	100%
Petición	3		3		
Queja	2		2		
Reclamo	1		1		
<b>Facultad de Ciencias Básicas</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	4%	50%
Queja	2		2		
Reclamo		2	2		
<b>Facultad de Ciencias Económicas</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	7%	86%

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Petición	5		5		
Queja	1	1	2		
<b>Facultad de Comunicación</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Queja		1	1		
<b>Facultad de Educación</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6%</b>	<b>67%</b>
Petición	1	1	2		
Queja	2	1	3		
Reclamo	1		1		
<b>Facultad de Ingeniería</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>	<b>50%</b>
Petición	1	1	2		
<b>Facultad de Salud</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5%</b>	<b>40%</b>
Petición	1	2	3		
Queja		1	1		
Reclamo	1		1		
<b>Gestión Humana</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>8%</b>	<b>75%</b>
Petición	5	2	7		
Reclamo	1		1		
<b>Gestión Tecnológica</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5%</b>	<b>20%</b>
Petición		2	2		
Queja		1	1		
Reclamo	1	1	2		
<b>Jardín infantil santiaguitos</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Sugerencia		1	1		
<b>Laboratorios</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Queja		1	1		
<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>1%</b>	<b>100%</b>
Petición	1		1		
<b>Servicios Financieros</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>	<b>89%</b>
Petición	6	1	7		
Queja	2		2		
<b>Servicios Universitarios</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Sugerencia		1	1		
<b>Técnico Laborales</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	2%	0%
Queja		1	1		
Reclamo		1	1		
<b>Vicerrectoría Académica</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	5%	80%
Petición	4	1	5		
<b>Vicerrectoría Administrativa</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	1%	100%
Queja	1		1		
<b>Total general</b>	<b>66</b>	<b>29</b>	<b>95</b>	100%	

Las dependencias con mayor número de asuntos reportados durante el periodo son, Admisiones, Registro y Control Académico con 16 reportes equivalentes al 17% del total del registro, seguido de la dependencia de Servicios Financieros con 9 reportes equivalentes al 9%, también la dependencia de Gestión Humana con 8 reportes y equivalentes al 8%.

Las dependencias con el mejor porcentaje de oportunidad en la respuesta fueron: Admisión, Registro y Control Académico, Admisión, Departamento Jurídico, Facultad de Derecho, Facultad de Ciencias Económicas, Rectoría, Servicios financieros, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa y Gestión Humana.

Elaboró: Mayra Alejandra Velez E. Gestión de la Calidad