

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

**Periodo Enero a Marzo de 2022**

**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 primer trimestre de 2022 recibidos a través del sistema de gestión de PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2022 al 31 de Marzo de 2022.

### 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 Enero de 2022 al 31 de Marzo de 2022.

A continuación, se observa la Tabla de solicitudes recibidas por cada tipo de caso entre el 1 de Enero de 2022 al 31 de Marzo de 2022.

Tipo de caso	Total	% Representativo del total	% de Cumplimiento de la respuesta dentro del término legal
<b>Petición</b>	68	72%	33%
<b>Queja</b>	20	21%	7%
<b>Reclamo</b>	5	5%	2%
<b>Sugerencia</b>	2	2%	2%
<b>Total general</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>	

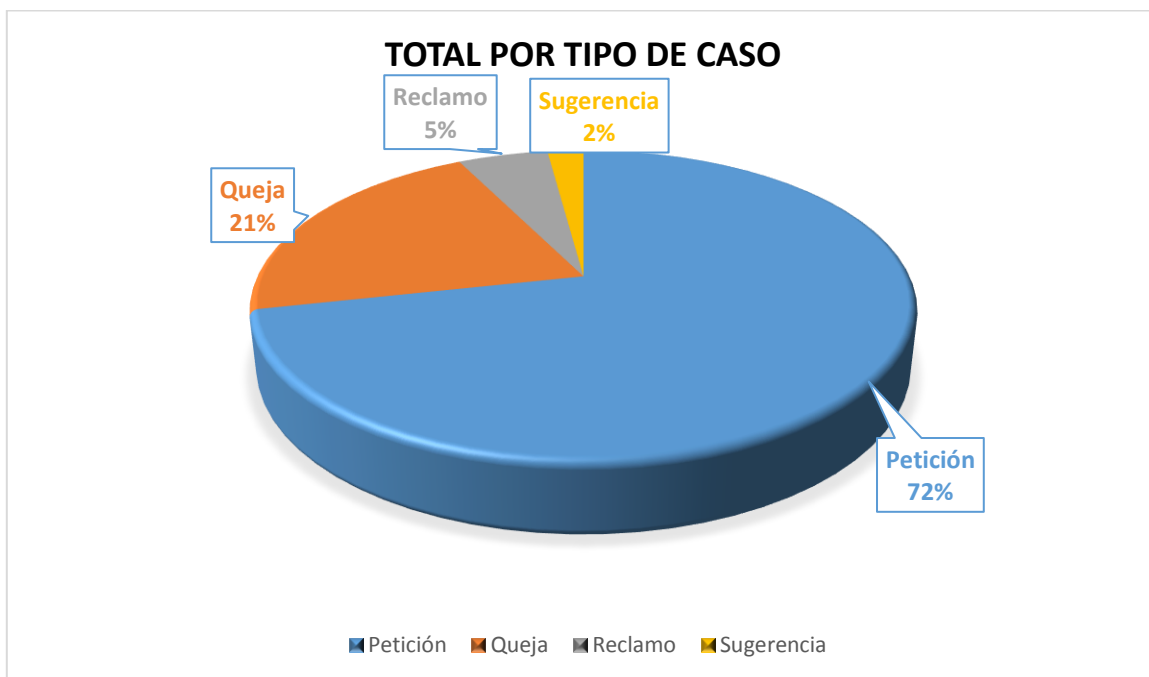


Gráfico 1: Porcentaje de PQRs recibidas por tipo de caso

A continuación, se evidencia la Tabla correspondiente a PQRS recibidas por dependencia en el primer trimestre del año 2022.

*Tabla 2: Numero de PQRS recibidas por dependencias entre el 1 de Enero de 2022 al 31 de Marzo de 2022.*

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
<b>Admisión, Registro y Control Académico</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	22%	81%
Petición	13	3	16		
Queja	3	1	4		
Reclamo	1		1		
<b>Admisión, Registro y Control Académico Palmira</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	1%	50%
Petición	1	1	2		
<b>Bienestar Universitarios</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	1%	0%
Queja		1	1		
<b>Departamento jurídico</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	3%	67%
Petición	2	1	3		
<b>Facultad de Derecho</b>		<b>9</b>	<b>9</b>	9%	0%
Petición		4	4		
Queja		5	5		
<b>Facultad de Ciencias Básicas</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	4%	50%
Petición	1	2	3		
Reclamo	1		1		
<b>Facultad de Ciencias Económicas</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	1%	0%
Queja		1	1		
<b>Facultad de Comunicación</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	1%	0%
Queja		1	1		
<b>Facultad de Educación</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	12%	36%
Petición	4	5	9		

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Queja		2	2		
<b>Facultad de Ingeniería</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	3%	100%
Petición	2		2		
Queja	1		1		
<b>Facultad de Salud</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	6%	17%
Petición	1	4	5		
Reclamo		1	1		
<b>Gestión Humana</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	4%	0%
Petición		3	3		
Reclamo		1	1		
<b>Instituto de Idiomas</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	2%	0%
Petición		2	2		
<b>Laboratorios</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	1%	0%
Reclamo		1	1		
<b>Programa en Salud Palmira</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	1	
Petición		1	1		
<b>Rectoría</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	2%	100%
Petición	2		2		
<b>Secretaria General</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	4%	75%
Petición	3	1	4		
<b>Servicios Financieros</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	5%	80%
Petición	1	1	2		
Queja	1		1		
Reclamo	1		1		
Sugerencia	1		1		
<b>Servicios Financieros Palmira</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	1	0%
Petición		1	1		
<b>Servicios Generales</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		0%
Petición		1	1		
<b>Servicios Universitarios</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	1%	0%

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Sugerencia		1	1		
<b>Técnico Laborales</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	4%	0%
Petición		2	2		
Queja		2	2		
<b>Unidad de Comunicación</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	1	0%
Petición		1	1		
<b>Vicerrectoría Académica</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	4%	50%
Petición	1	2	3		
Queja	1		1		
<b>Vicerrectoría Administrativa</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	1%	100%
Queja	1		1		
<b>Total General</b>	<b>43</b>	<b>52</b>	<b>95</b>	100%	

Las dependencias con mayor número de asuntos reportados durante el periodo son, Admisiones, Registro y Control Académico con 21 reportes equivalentes al 22% del total del registro, seguido de la dependencia de Facultad de Educación con 11 reportes equivalentes al 12%, también la dependencia de Facultad de Derecho con 9 reportes y equivalentes al 9%.

Las dependencias con el mejor porcentaje de oportunidad en la respuesta fueron: Facultad de Comunicación, Facultad de Ingeniería, Rectoría, Vicerrectoría Administrativa, Secretaria General, Servicios Financieros y Admisión, Registro y Control Académico.