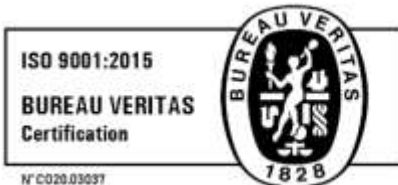


INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SISTEMA DE GESTIÓN DE PQRS

Periodo Enero a Marzo de 2021

UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI

Gestión de la Calidad



Calle 5 Carrera 62 Campus Pampalinda A.A. 4102 / Teléfono: PBX 5183000
web: www.usc.edu.co / Nit. 890.303.797-1 / Santiago de Cali - Colombia



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 2021 recibidos a través del sistema de gestión de PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 al 30 de marzo 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 enero de 2021 al 30 de marzo de 2021.

Tabla solicitudes recibidas por tipo de caso entre 1 de enero de 2021 al 30 de marzo de 2021

Tipo de caso	Total	% Representativo del total	% de Cumplimiento de la respuesta dentro del término legal
Petición	134	71%	71%
Queja	32	17%	69%
Reclamo	20	11%	65%
Sugerencia	2	1%	100%
Total general	188	100%	

Gráfico 1: Porcentaje de PQRS recibidas por tipo de caso

}



Tabla 2: Numero de PQRS recibidas por dependencias entre el 1 de enero de 2021 al 30 de marzo de 2021

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Admisión, Registro y Control Académico	38	6	44	23%	86%
Petición	31	6			
Queja	2				
Reclamo	4				
Sugerencia	1				
Admisión, Registro y Control Académico Palmira	2	1	3	2%	67%
Petición	2				
Queja		1			
Aseguramiento de la Calidad	1		1	1%	100%
Petición	1				
Bienestar Universitarios	1		1	1%	100%
Petición	1				
Departamento Jurídico	3		3	2%	100%
Queja	1				
Reclamo	2				
Dirección Seccional Palmira	1	1	2	1%	50%
Petición	1	1			
Educación Virtual		1	1	1%	0%
Petición		1			
Facultad de Derecho	14	4	18	10%	78%
Petición	8	2			
Queja	4	1			
Reclamo	2	1			
Facultad de Ciencias Básicas	2	4	6	3%	33%
Petición	1	2			
Queja	1	1			

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Reclamo		1			
Facultad de Ciencias Económicas	11	4	15	8%	73%
Petición	8	4			
Queja	2				
Reclamo	1				
Facultad de Comunicación		1	1	1%	0%
Petición		1			
Facultad de Educación	5	4	9	5%	56%
Petición	4	3			
Queja	1	1			
Facultad de Ingeniería	8	1	9	5%	89%
Petición	6	1			
Queja	2				
Facultad de Salud	17	4	21	11%	81%
Petición	12	1			
Queja	3	2			
Reclamo	1	1			
Sugerencia	1				
Gestión Humana	5	5	10	5%	50%
Petición	2	4			
Queja	1	1			
Reclamo	2				
Gestión Tecnológica		1	1	1%	0%
Petición		1			
Instituto de Idiomas		3	3	2%	0%
Petición		2			
Reclamo		1			
Planeación y Desarrollo	1		1	1%	100%
Petición	1				
Rectoría	5		5	3%	100%
Petición	5				
Secretaria General	4	3	7	4%	57%

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Petición	3	2			
Queja	1	1			
Servicios Financieros	8	3	11	6%	73%
Petición	6	3			
Queja	1				
Reclamo	1				
Servicios Generales		1	1	1%	0%
Queja		1			
Sub Dirección Académica Palmira		1	1	1%	0%
Petición		1			
Educación para el trabajo y desarrollo humano	1	7	8	4%	13%
Petición	1	3			
Queja		1			
Reclamo		3			
Unidad de Pagaduría	2		2	1%	100%
Petición	1				
Queja	1				
Vicerrectoría Académica	4	1	5	3%	80%
Petición	2	1			
Queja	2				
Total general	133	56	189	100%	

Las dependencias con mayor número de asuntos reportados durante el periodo son, Admisiones, Registro y Control Académico con 44 reportes equivalentes al 23% del total del registro, seguido de la Facultad de Salud con 21 reportes equivalente al 11% y la Facultad de derecho con 18 reportes equivalente al 10%.

Las dependencias con el mejor porcentaje de respuestas oportuna fueron: Aseguramiento de la Calidad, Bienestar Universitario, Departamento Jurídico, Planeación y Desarrollo, Rectoría y Unidad de Pagaduría

Elaboró: Diana Marcela Torres R. Gestión de la Calidad



Calle 5 Carrera 62 Campus Pampalinda A.A. 4102 / Teléfono: PBX 5183000
web: www.usc.edu.co / Nit. 890.303.797-1 / Santiago de Cali - Colombia

