



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

**Periodo octubre a diciembre 2019**

**UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI**

**Gestión de la Calidad**

ISO 9001:2015

**BUREAU VERITAS**  
Certification

N° C018.00577



Calle 5a Carrera 62 Campus Pampalinda A.A. 4102 / Teléfono: PBX 5183000  
web: [www.usc.edu.co](http://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 cuarto trimestre del 2019 recibidos a través del sistema de gestión de PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2019 al 31 de diciembre de 2019.

## 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.

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 2019 al 31 de diciembre de 2019.





Tabla solicitudes recibidas por tipo de caso entre el 1 de octubre de 2019 al 31 de diciembre de 2019.

Tipo de Caso	Total	% Representativo del total	% de Cumplimiento de la respuesta dentro del término legal
<b>Petición</b>	55	63%	80%
<b>Queja</b>	21	24%	76%
<b>Reclamo</b>	10	11%	50%
<b>Sugerencia</b>	2	2%	100%
<b>Total general</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</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 2019 al 31 de diciembre de 2019.

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
<b>Admisión, Registro y Control Académico</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>23,86%</b>	<b>90%</b>
Petición	14	1	15		
Queja	4	1	5		
Reclamo	1		1		
<b>Bienestar Universitario</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2,27%</b>	<b>50%</b>
Petición		1	1		
Sugerencia	1		1		
<b>Departamento Jurídico</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3,41%</b>	<b>67%</b>
Petición	2	1	3		
<b>Educación Virtual</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1,14%</b>	<b>100%</b>
Sugerencia	1		1		
<b>ETDH</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3,41%</b>	<b>33%</b>
Petición		1	1		
Reclamo	1	1	2		
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5,68%</b>	<b>20%</b>
Petición	1		1		
Queja		3	3		
Reclamo		1	1		
<b>Facultad de Derecho</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>12,50%</b>	<b>73%</b>
Petición	4	2	6		
Queja	4	1	5		
<b>Facultad de Educación</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>11,36%</b>	<b>80%</b>
Petición	4	1	5		
Queja	2		2		
Reclamo	2	1	3		
<b>Facultad de Ingeniería</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5,68%</b>	<b>40%</b>





Petición	1	3	4		
Queja	1		1		
<b>Facultad de Salud</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>4,55%</b>	<b>100%</b>
Petición	4		4		
<b>Gestión Humana</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>4,55%</b>	<b>100%</b>
Petición	4		4		
<b>Gestión Tecnológica</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2,27%</b>	<b>0%</b>
Petición		2	2		
<b>Programa Derecho Palmira</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1,14%</b>	<b>100%</b>
Petición	1		1		
<b>Rectoría</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1,14%</b>	<b>100%</b>
Queja	1		1		
<b>Secretaria General</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4,55%</b>	<b>50%</b>
Petición	2	1	3		
Reclamo		1	1		
<b>Servicios Financieros y Cartera</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,14%</b>	<b>0%</b>
Reclamo		1	1		
<b>Técnico Tecnólogo Palmira</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,14%</b>	<b>0%</b>
Petición		1	1		
<b>Vicerrectoría Académica</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>6,82%</b>	<b>83%</b>
Petición	3	1	4		
Queja	1		1		
Reclamo	1		1		
<b>Vicerrectoría Administrativa</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	<b>3,41%</b>	<b>100%</b>
Queja	3		3		
<b>Total general</b>	<b>63</b>	<b>25</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>	<b>72%</b>





Las dependencias con mayor número de asuntos reportados durante el periodo son, Admisión, Registro y Control Académico con 21 reportes equivalentes al 23,86% del total del registro, seguido de la Facultad de Derecho con 11 reportes equivalentes al 12,50%,

Las dependencias con el mejor porcentaje de respuestas oportuna fueron: Educación virtual, Facultad de Salud, Gestión Humana, Programa Derecho Palmira, Rectoría y Vicerrectoría Administrativa.

Elaboró: Diana Marcela Torres R. Gestión de la Calidad  
Fecha: 28 enero de 2020

