

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

Periodo febrero a junio 2020

**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 segundo trimestre del 2020 recibidos a través del sistema de gestión de PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2020 al 30 junio de 2020.

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 2020 se dio inicio al Sistema de Gestión de PQRS.

El presente informe contiene un reporte de la información registrada en el sistema de PQRS de los asuntos radicadas entre el 1 de abril de 2020 al 30 junio de 2020.

Tabla solicitudes recibidas por tipo de caso entre 1 de abril de 2020 a 30 de junio de 2020

Tipo de caso	Total	% Representativo del total	% de Cumplimiento de la respuesta dentro del término legal
Petición	180	73%	89%
Queja	36	15%	89%
Reclamo	23	9%	96%
Sugerencia	8	3%	100%
Total general	247	100%	

Gráfico 1: Porcentaje de PQRS recibidas por tipo de caso

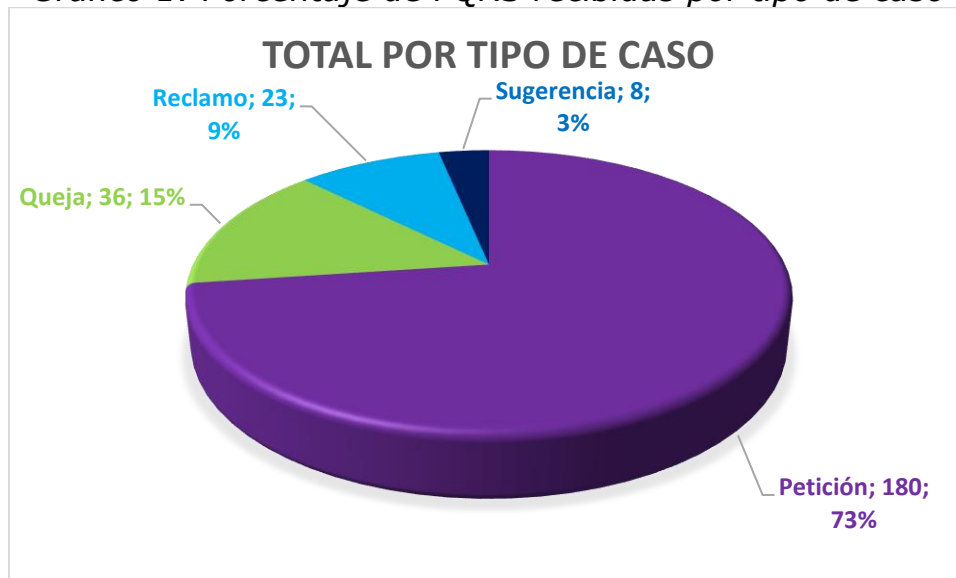


Tabla 2: Numero de PQRS recibidas por dependencias entre el 01 de abril al 30 de junio de 2020

Responsable	A tiempo	Vencido	Total	% Total	% de Cumplimiento
Admisión, Registro y Control Académico	36		36	14,57%	100%
Petición	30		30		
Queja	3		3		
Reclamo	3		3		
Admisión, Registro y Control Académico Palmira	5	2	7	2,83%	71%
Petición	5	1	6		
Reclamo		1	1		
Biblioteca	2		2	0,81%	100%
Petición	2		2		
Bienestar Universitario	4		4	1,62%	100%
Petición	2		2		
Sugerencia	2		2		
Contabilidad y Presupuesto	2		2	0,81%	100%
Petición	2		2		
Departamento jurídico	11	1	12	4,86%	92%
Petición	8	1	9		
Queja	1		1		
Reclamo	2		2		
Derecho Palmira		1	1	0,40%	0%
Petición		1	1		
Dirección Seccional Palmira	1		1	0,40%	100%
Petición	1		1		

Educación continuada	1		1	0,40%	100%
Petición	1		1		
Educación virtual	3		3	1,21%	100%
Petición	2		2		
Queja	1		1		
Extensión y Proyección social	1		1	0,40%	100%
Petición	1		1		
Facultad de Derecho	21	9	30	12,15%	70%
Petición	14	8	22		
Queja	2	1	3		
Reclamo	5		5		
Facultad de Ciencias Básicas	7		7	2,83%	100%
Petición	5		5		
Queja	2		2		
Facultad de Ciencias Económicas	15		15	6,07%	100%
Petición	9		9		
Queja	3		3		
Reclamo	1		1		
Sugerencia	2		2		
Facultad de Comunicación	1		1	0,40%	100%
Petición	1		1		
Facultad de Educación	6	1	7	2,83%	86%
Petición	6	1	7		
Facultad de Ingeniería	10	1	11	4,45%	91%
Petición	4	1	5		
Queja	6		6		

Facultad de Salud	25		25	10,12%	100%
Petición	18		18		
Queja	1		1		
Reclamo	5		5		
Sugerencia	1		1		
Gestión Humana	8	2	10	4,05%	80%
Petición	7		7		
Queja		2	2		
Reclamo	1		1		
Gestión Tecnológica	2		2	0,81%	100%
Petición	1		1		
Reclamo	1		1		
Instituto de idiomas	1	3	4	1,62%	25%
Petición	1	3	4		
Laboratorios	1		1	0,40%	100%
Sugerencia	1		1		
Rectoría	7		7	2,83%	100%
Petición	5		5		
Queja	2		2		
Secretaria General	20	2	22	8,91%	91%
Petición	17	2	19		
Queja	2		2		
Reclamo	1		1		
Servicios Financieros y cartera	22		22	8,91%	100%
Petición	15		15		
Queja	4		4		
Reclamo	2		2		

Sugerencia	1		1		
Servicios Financieros Palmira	1		1	0,40%	100%
Petición	1		1		
Vicerrectoría Académica	8	2	10	4,05%	80%
Petición	2	1	3		
Queja	5	1	6		
Sugerencia	1		1		
Vicerrectoría Administrativa	2		2	0,81%	100%
Petición	1		1		
Reclamo	1		1		
Total general	223	24	247	100%	90%

Las dependencias con mayor número de asuntos reportados durante el periodo son, Admisiones, Registro y Control Académico con 36 reportes equivalentes al 14,57% del total del registro, seguido de la Facultad de derecho con 30 reportes correspondientes al 12,15% y la Facultad de Salud con 25 reportes correspondientes al 10,12% del total del registro.

Las dependencias con el mejor porcentaje de respuestas oportuna fueron: Admisión, Registro y Control Académico, Biblioteca, Bienestar Universitario, Contabilidad y Presupuesto, Dirección Seccional Palmira, Educación continuada, Educación virtual, Extensión y Proyección social, Facultad de Ciencias Básicas, Facultad de Ciencias Económicas, Facultad de Comunicación, Facultad de Salud, Gestión Tecnológica, Laboratorios, Rectoría, Servicios financieros y cartera, Servicios Financieros Palmira y Vicerrectoría Administrativa.

Con respecto al informe del primer trimestre del 2020, el porcentaje de cumplimiento de respuesta dentro de los términos, tuvo una tendencia positiva incrementando 18%, esto último por estrategias implementadas por Gestión Humana y Gestión de la Calidad.

Elaboró: Diana Marcela Torres R. Gestión de la Calidad