

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

Periodo abril a junio 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 segundo trimestre de 2021 recibidos a través del sistema de gestión de PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2021 al 30 de junio 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 abril de 2021 al 30 de junio de 2021.



Tabla solicitudes recibidas por tipo de caso entre el 1 de abril de 2021 al 30 de junio de 2021.

Tipo de caso	Total	% Representativo del total	% de Cumplimiento de la respuesta dentro del término legal
Petición	81	73%	64%
Queja	21	19%	71%
Reclamo	7	6%	71%
Sugerencia	2	2%	50%
Total general	111	100%	

Gráfico 1: Porcentaje de PQRS recibidas por tipo de caso

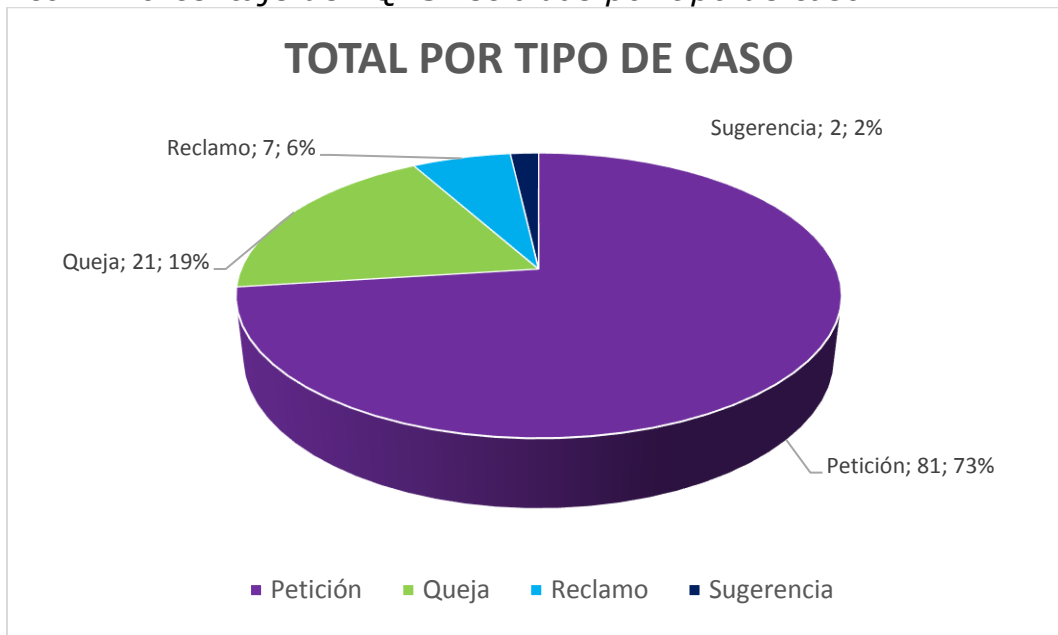


Tabla 2: Numero de PQRS recibidas por dependencias entre el 1 de abril de 2021 al 30 de junio de 2021.

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Admisión, Registro y Control Académico	12	3	15	14%	80%
Petición	9	2	11		
Queja	3	1	4		
Bienestar Universitario	3	1	4	4%	75%
Petición	1		1		
Reclamo	1		1		
Sugerencia		1	1		
Queja	1		1		
Departamento Jurídico	4	1	5	5%	80%
Petición	3	1	4		
Queja	1		1		
Derecho Palmira		2	2	2%	0%
Petición		2	2		
Dirección General de Investigaciones	1	1	2	2%	50%
Queja	1	1	2		
Educación Continuada		1	1	1%	0%
Petición		1	1		
Extensión y Proyección social		1	1	1%	0%
Petición		1	1		
Facultad de Derecho	6	6	12	11%	50%
Petición	5	6	11		
Queja	1		1		
Facultad de Ciencias Básicas	2	3	5	5%	40%
Petición	1		1		
Queja	1	3	4		
Facultad de Ciencias Económicas	1	1	2	2%	50%
Petición	1		1		

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Queja		1	1		
Facultad de Educación	1	5	6	5%	17%
Petición	1	3	4		
Reclamo		2	2		
Facultad de Ingeniería	3		3	3%	100%
Petición	2		2		
Sugerencia	1		1		
Facultad de Salud	15	1	16	14%	94%
Petición	9	1	10		
Queja	2		2		
Reclamo	4		4		
Gestión Humana	3	4	7	6%	43%
Petición	3	4	7		
Instituto de idiomas		1	1	1%	0%
Petición		1	1		
Rectoría	4		4	4%	100%
Petición	4		4		
Secretaria General	8		8	7%	100%
Petición	8		8		
Servicios Financieros Palmira		2	2	2%	0%
Petición		2	2		
Servicios Financieros y Cartera	7	1	8	7%	88%
Petición	4	1	5		
Queja	3		3		
Técnicos Laborales Cali		1	1	1%	0%
Petición		1	1		
Vicerrectoría Académica	5		5	5%	100%
Petición	3		3		
Queja	2		2		
Vicerrectoría Administrativa	1		1	1%	100%

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Petición	1		1		
Total general	76	35	111	100%	68%

Las dependencias con mayor número de asuntos reportados durante el periodo son, Facultad de Salud con 16 reportes equivalentes al 14,41%, Admisiones, Registro y Control Académico con 15 reportes equivalentes al 13,51% del total del registro, seguido de la Facultad de derecho con 12 reportes equivalente al 10,81%.

Las dependencias con el mejor porcentaje de oportunidad en la respuesta fueron: Facultad de ingeniería, Rectoría, Secretaría General, Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Administrativa.

Elaboró: Diana Marcela Torres R. Gestión de la Calidad

