

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

Periodo enero a marzo de 2020

UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI

Gestión de la Calidad

ISO 9001:2015

**BUREAU VERITAS
Certification**

N° C018.00577



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 del año 2020 recibidos a través del sistema de gestión de PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 al 31 de marzo 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 presente año 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 2020 al 31 de marzo de 2020.

Tabla solicitudes recibidas por tipo de caso entre 1 de enero de 2020 al 31 de marzo de 2020.

Tipo de caso	Total	% Representativo del total	% de Cumplimiento de la respuesta dentro del término legal
Petición	115	79%	75%
Queja	17	12%	76%
Reclamo	8	5%	50%
Sugerencia	6	4%	33%
Total general	146	100%	

Gráfico 1: Porcentaje de PQRS recibidas por tipo de caso

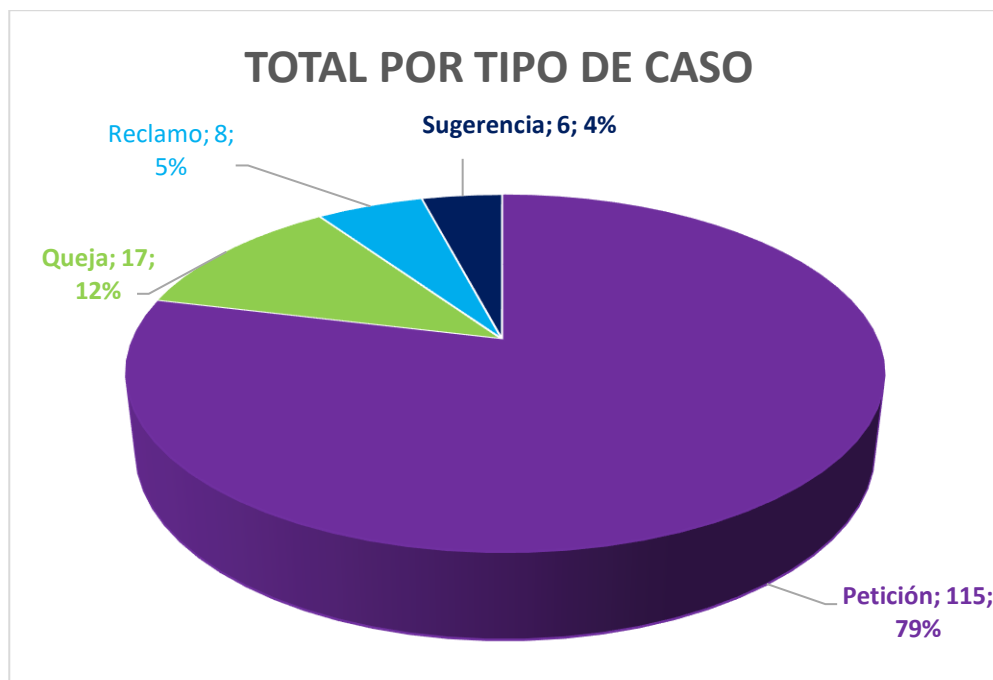


Tabla 2: Numero de PQRS recibidas por dependencias entre 1 de enero de 2020 al 31 de marzo de 2020.

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% Cumplimiento
Administración de Empresas Palmira	2		2	1%	100%
Petición	1				
Queja	1				
Admisión, Registro y Control Académico	18		18	12%	100%
Petición	17				
Reclamo	1				
Bienestar Universitario	2		2	1%	100%
Petición	1				
Queja	1				
Bienestar Universitario Palmira	1		1	1%	100%
Queja	1				
Departamento jurídico	4		4	3%	100%
Petición	4				
Dirección Seccional Palmira	3		3	2%	100%
Petición	1				
Queja	1				
Sugerencia	1				
Educación continua	3		3	2%	100%
Petición	3				
Educación virtual	3		3	2%	100%
Petición	3				
Facultad de Derecho	12	8	20	14%	60%
Petición	10	5			
Queja	2				
Reclamo		2			
Sugerencia		1			

Facultad de Ciencias Básicas		3	3	2%	0%
Petición		3			
Facultad de Ciencias Económicas	7	3	10	7%	70%
Petición	7	2			
Sugerencia		1			
Facultad de Comunicación		1	1	1%	0%
Petición		1			
Facultad de Educación	2	10	12	8%	17%
Petición	2	9			
Queja		1			
Facultad de Ingeniería	4	2	6	4%	67%
Petición	2	2			
Reclamo	2				
Facultad de Salud	8	3	11	8%	73%
Petición	8	2			
Reclamo		1			
Gestión Humana	2	1	3	2%	67%
Petición	2	1			
Gestión Tecnológica	4	1	5	3%	80%
Petición	3				
Queja	1	1			
Jardín infantil Santiaguitos	1		1	1%	100%
Queja	1				
Rectoría	1	1	2	1%	50%
Petición		1			
Queja	1				
Secretaría General	7	3	10	7%	70%
Petición	6	2			
Queja	1	1			
Servicios Financieros	8	1	9	6%	89%
Petición	7	1			
Queja	1				
Servicios Generales		1	1	1%	0%

Queja		1			
ETDH	5	1	6	4%	83%
Petición	2				
Queja	2				
Reclamo	1	1			
Vicerrectoría Académica	6	1	7	5%	86%
Petición	6				
Sugerencia		1			
Vicerrectoría Administrativa	2	1	3	2%	67%
Petición	1				
Sugerencia	1	1			
Total general	105	41	146	100%	72%

Las dependencias con mayor número de asuntos reportados durante el periodo son, Facultad de Derecho con 20 reportes equivalentes al 14% del total registrado, seguido de Admisiones, Registro y Control Académico con 18 reportes equivalentes al 12% del total del registro, seguido de la Facultad de educación y Facultad de Salud con 12 y 11 reportes respectivamente equivalentes al 8% cada uno.

Las dependencias con el mejor porcentaje de respuestas oportuna fueron: Administración de empresas Palmira, Admisiones, registro y control académico, Bienestar Universitario Cali y Palmira, Departamento Jurídico, Dirección Seccional Palmira, Educación continua, Educación virtual y Jardín infantil Santiaguitos.

Cabe mencionar que solo se genera el informe con las áreas que durante el trimestre de enero de 2020 al 31 de marzo de 2020 tuvieron algún registro.

Elaboró: Diana Marcela Torres R. Gestión de la Calidad