



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

**Periodo julio a septiembre 2020**

**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 tercer trimestre del 2020 recibidos a través del sistema de gestión de PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2020 al 30 de septiembre 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.

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





Tabla solicitudes recibidas por tipo de caso entre 1 de julio de 2020 al 30 de septiembre de 2020.

Tipo de Caso	Total	% Representativo del total	% de Cumplimiento de la respuesta dentro del término legal
<b>Petición</b>	178	75,42%	75,28%
<b>Queja</b>	38	16,10%	81,58%
<b>Reclamo</b>	12	5,08%	91,67%
<b>Sugerencia</b>	8	3,39%	62,50%
<b>Total general</b>	<b>236</b>	<b>100,00%</b>	<b>77,76%</b>

Gráfico 1: Porcentaje de PQRS recibidas por tipo de caso

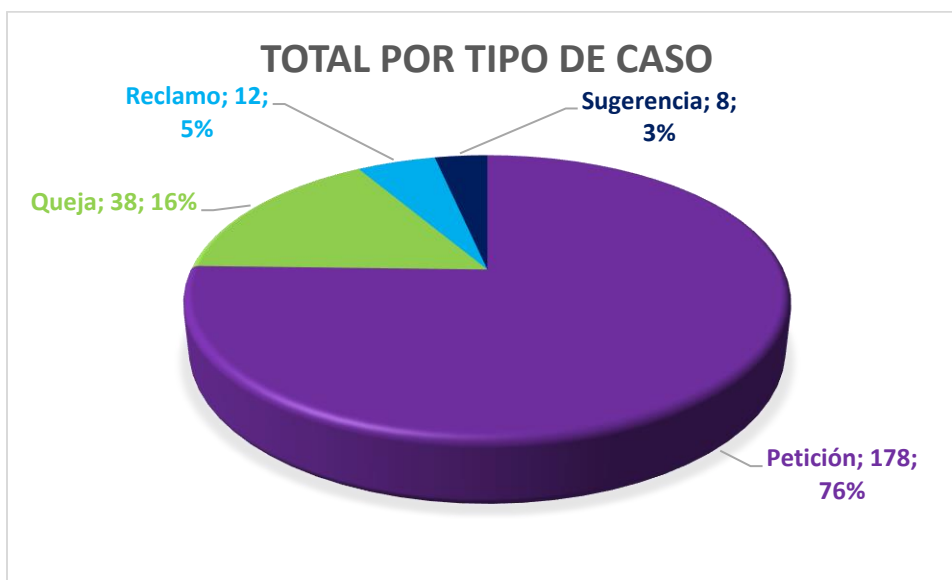




Tabla 2: Numero de PQRS recibidas por dependencias entre el 1 de julio de 2020 al 30 de septiembre de 2020.

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
<b>Admisión, Registro y Control Académico</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>45</b>	<b>19,07%</b>	<b>91%</b>
Petición	31	3	34		
Queja	4		4		
Reclamo	4		4		
Sugerencia	2	1	3		
<b>Departamento Jurídico</b>	<b>9</b>		<b>9</b>	<b>3,81%</b>	<b>100%</b>
Petición	8		8		
Queja	1		1		
<b>Educación Virtual</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,42%</b>	<b>0%</b>
Petición		1	1		
<b>Facultad de Educación</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>7,63%</b>	<b>78%</b>
Petición	9	3	12		
Queja	4	1	5		
Reclamo	1		1		
<b>Facultad de Ingeniería</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1,69%</b>	<b>75%</b>
Petición	3	1	4		
<b>Facultad de Salud</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>8,05%</b>	<b>95%</b>
Petición	14	1	15		
Queja	3		3		
Sugerencia	1		1		
<b>Gestión Humana</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2,54%</b>	<b>83%</b>
Petición	5	1	6		
<b>Gestión Tecnológica</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1,27%</b>	<b>67%</b>
Petición	2	1	3		
<b>Rectoría</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2,54%</b>	<b>83%</b>
Petición	4	1	5		
Queja	1		1		
<b>Secretaría General</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>5,51%</b>	<b>62%</b>
Petición	8	5	13		



<b>Vicerrectoría Académica</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>5,93%</b>	<b>93%</b>
Petición	9	1	10		
Reclamo	4		4		
<b>Vicerrectoría Administrativa</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	<b>1,27%</b>	<b>100%</b>
Petición	1		1		
Queja	1		1		
Sugerencia	1		1		
<b>Administración de Empresas Palmira</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,42%</b>	<b>0%</b>
Petición		1	1		
<b>Admisión, Registro y Control Académico Palmira</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>2,97%</b>	<b>57%</b>
Petición	4	3	7		
<b>Biblioteca</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1,27%</b>	<b>67%</b>
Petición	1	1	2		
Queja	1		1		
<b>Bienestar Universitarios</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>0,85%</b>	<b>100%</b>
Petición	1		1		
Queja	1		1		
<b>Contabilidad y Presupuesto</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>0,42%</b>	<b>100%</b>
Petición	1		1		
<b>Derecho Palmira</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1,27%</b>	<b>33%</b>
Petición	1	2	3		
<b>Dirección de Investigaciones</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>0,42%</b>	<b>100%</b>
Petición	1		1		
<b>Facultad de Derecho</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>35</b>	<b>14,83%</b>	<b>37%</b>
Petición	6	13	19		
Queja	6	6	12		
Reclamo	1	1	2		
Sugerencia		2	2		
<b>Facultad de Ciencias Básicas</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2,97%</b>	<b>43%</b>
Petición		4	4		
Queja	3		3		
<b>Facultad de Ciencias Económicas</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2,54%</b>	<b>83%</b>
Petición	4	1	5		





Sugerencia	1		1		
<b>Facultad de Comunicación</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1,27%</b>	<b>67%</b>
Petición	2	1	3		
<b>Servicios Financieros y Cartera</b>	<b>23</b>		<b>23</b>	<b>9,75%</b>	<b>100%</b>
Petición	17		17		
Queja	5		5		
Reclamo	1		1		
<b>Servicios Financieros Palmira</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>0,85%</b>	<b>100%</b>
Petición	2		2		
<b>Educación para Trabajo y Desarrollo Humano</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>0,42%</b>	<b>100%</b>
Queja	1		1	<b>19,07%</b>	
<b>Total general</b>	<b>181</b>	<b>55</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>	<b>77%</b>

Las dependencias con mayor número de asuntos reportados durante el periodo son, Admisiones, Registro y Control Académico con 45 reportes equivalentes al 19,07% del total del registro, seguido de la Facultad de derecho con 35 reportes equivalentes al 14,83%, el tercer departamento con mayor número de registros es Servicios Financieros y cartera con 23 reportes, equivalentes al 9,75%

Las dependencias con el mejor porcentaje de respuestas oportuna fueron: Departamento Jurídico, Vicerrectoría Administrativa, Bienestar Universitario, Contabilidad, costos y presupuestos, Dirección General de investigaciones, Servicios Financieros y cartera Cali y Palmira, Educación para el trabajo y desarrollo humano.

Elaboró: Diana Marcela Torres R. Gestión de la Calidad

