



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

**Periodo octubre a diciembre 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 octubre de 2020 al 31 de diciembre 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 octubre de 2020 al 31 de diciembre de 2020.





*Tabla solicitudes recibidas por tipo de caso entre 1 de octubre de 2020 al 31 de diciembre de 2020.*

Tipo de Caso	Total	% Representativo del total	% de Cumplimiento de la respuesta dentro del término legal
<b>Petición</b>	109	77%	82%
<b>Queja</b>	24	17%	83%
<b>Reclamo</b>	9	6%	78%
<b>Sugerencia</b>	0	0%	-
<b>Total general</b>	<b>142</b>	<b>100,00%</b>	<b>81%</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 2020 al 31 de diciembre de 2020.

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
<b>Administración de Empresas Palmira</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Queja		1	1		
<b>Admisión, Registro y Control Académico</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>20%</b>	<b>89%</b>
Petición	22	3	25		
Queja	3		3		
<b>Admisión, Registro y Control Académico Palmira</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
Petición	3		3		
<b>Bienestar Universitarios</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
Petición	1		1		
<b>Convenios en Salud</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Petición		1	1		
<b>Departamento Jurídico</b>	<b>8</b>		<b>8</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>
Petición	6		6		
Queja	1		1		
Reclamo	1		1		
<b>Educación Continuada</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Petición		1	1		
<b>Educación Virtual</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
Petición	1		1		
Queja	1		1		
<b>Facultad de Derecho</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>5%</b>	<b>43%</b>
Petición	3	2	5		
Queja		2	2		
<b>Facultad de Ciencias Básicas</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>50%</b>
Petición		1	1		
Queja	1		1		





<b>Facultad de Ciencias Económicas</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>6%</b>	<b>88%</b>
Petición	2	1	3		
Queja	3		3		
Reclamo	2		2		
<b>Facultad de Comunicación</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
Petición	1		1		
Queja	1		1		
<b>Facultad de Educación</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>5%</b>	<b>29%</b>
Petición	2	2	4		
Queja		1	1		
Reclamo		2	2		
<b>Facultad de Ingeniería</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
Petición	2		2		
Queja	1		1		
<b>Facultad de Salud</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>13%</b>	<b>94%</b>
Petición	14	1	15		
Queja	1		1		
Reclamo	2		2		
<b>Gestión Humana</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2%</b>	<b>67%</b>
Petición	1	1	2		
Queja	1		1		
<b>Gestión Tecnológica</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Petición		1	1		
<b>Laboratorios</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
Petición	1		1		
Queja	1		1		
<b>Rectoría</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4%</b>	<b>80%</b>
Petición	4	1	5		
<b>Secretaría General</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>8%</b>	<b>82%</b>
Petición	7	2	9		
Queja	2		2		
<b>Servicios Financieros</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>10%</b>	<b>93%</b>
Petición	10	1	11		
Queja	2		2		





Reclamo	1		1		
<b>Servicios Financieros Palmira</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
Petición	1		1		
<b>Unidad de Pagaduría</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
Queja	1		1		
<b>Vicerrectoría Académica</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>8%</b>	<b>82%</b>
Petición	7	2	9		
Queja	1		1		
Reclamo	1		1		
<b>Vicerrectoría Administrativa</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
Petición	1		1		
<b>Total general</b>	<b>116</b>	<b>26</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>	<b>82%</b>

Las dependencias con mayor número de asuntos reportados durante el periodo son, Admisiones, Registro y Control Académico con 28 reportes equivalentes al 20% del total del registro, seguido de la Facultad de salud con 18 reportes equivalentes al 13%, el tercer departamento con mayor número de registros es Servicios Financieros y cartera con 14 reportes, equivalentes al 10%.

Las diez dependencias con el mejor porcentaje de respuestas oportuna fueron: Admisión, Registro y Control Académico Palmira, Bienestar Universitario, Departamento Jurídico, Educación Virtual, Facultad de Comunicación, Facultad de Ingeniería, Laboratorios, Servicios Financieros Palmira, Unidad de Pagaduría y Vicerrectoría Administrativa.

Elaboró: Diana Marcela Torres R. Gestión de la Calidad

