



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

Periodo febrero a junio 2019

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 / 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 del 2019 recibidos a través del sistema de gestión de PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2019 al 30 junio de 2019.

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 abril de 2019 al 30 de junio de 2019.





Tabla solicitudes recibidas por tipo de caso entre 1 de abril de 2019 a 30 de junio de 2019

Tipo de caso	Total	% Representativo del total	% de Cumplimiento de la respuesta dentro del término legal
Petición	43	58,90	79,07
Queja	20	27,40	70,00
Reclamo	3	4,11	66,67
Sugerencia	7	9,259	85,71
Total general	73	100,00	

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 2019

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Administración de Empresas Palmira		1	1	1,37%	0,00%
Petición		1	1		
Admisión, Registro y Control Académico	8		8	10,96%	100,00%
Petición	7		7		
Queja	1		1		
Aseguramiento de la Calidad	1		1	1,37%	100,00%
Petición	1		1		
Biblioteca	1		1	1,37%	100,00%
Petición	1		1		
Bienestar Universitarios		1	1	1,37%	0,00%
Queja		1	1		
Departamento Jurídico	2		2	2,74%	100,00%
Queja	2		2		
Dirección General de Investigaciones	1		1	1,37%	100,00%
Queja	1		1		
Educación Virtual	1		1	1,37%	100,00%
Petición	1		1		
ETDH	2		2	2,74%	100,00%
Petición	1		1		
Queja	1		1		
ETDH Palmira	1		1	1,37%	100,00%
Petición	1		1		
Facultad de Derecho	4	1	5	6,85%	80,00%
Petición	2	1	3		
Queja	2		2		
Facultad de Ciencias Básicas	2		2	2,74%	100,00%
Petición	1		1		
Queja	1		1		



Facultad de Ciencias Económicas	4	1	5	6,85%	80,00%
Petición	3		3		
Queja	1	1	2		
Facultad de Comunicación	1		1	1,37%	100,00%
Petición	1		1		
Facultad de Educación		1	1	1,37%	0,00%
Petición		1	1		
Facultad de Ingeniería		1	1	1,37%	0,00%
Reclamo		1	1		
Facultad de Salud	2	4	6	8,22%	33,33%
Petición	2	3	5		
Queja		1	1		
Gestión Humana	2		2	2,74%	100,00%
Petición	2		2		
Gestión Tecnológica	2		2	2,74%	100,00%
Petición	2		2		
Instituto de Idiomas	4		4	5,48%	100,00%
Queja	3		3		
Sugerencia	1		1		
Rectoría	2		2	2,74%	100,00%
Petición	2		2		
Secretaría General	2		2	2,74%	100,00%
Petición	2		2		
Servicios Financieros	4		4	5,48%	100,00%
Petición	3		3		
Reclamo	1		1		
Servicios Universitarios	3		3	4,11%	100,00%
Petición	1		1		
Sugerencia	2		2		
Unidad de Comunicación	1		1	1,37%	100,00%
Petición	1		1		
Vicerrectoría Académica	1	5	6	8,22%	16,67%
Petición		3	3		
Queja		2	2		





Reclamo	1		1		
Vicerrectoría Administrativa	5	2	7	9,59%	71,43%
Queja	2	1	3		
Sugerencia	3	1	4		
Total general	56	17	73	100,00%	76,71%

Las dependencias con mayor número de asuntos reportados durante el periodo son, Admisiones, Registro y Control Académico con 8 reportes equivalentes al 10, 96% del total del registro, seguido de la Vicerrectoría Administrativa con 7 reportes equivalente al 9,59%.

Las dependencias con el mejor porcentaje de respuestas oportuna fueron: Admisiones, registro y control académico, Aseguramiento de la Calidad, Biblioteca, Departamento Jurídico, Dirección General de Investigaciones, Educación Virtual, Educación para el trabajo y desarrollo Humano sede centro y seccional Palmira, Facultad de Ciencias Básicas, Facultad de Comunicación, Gestión Humana, Gestión Tecnológica, Instituto de Idiomas, Rectoría, Secretaria General, Servicios Financieros, Servicios Universitarios y Unidad de Comunicación

Elaboró: Diana Marcela Torres R. Gestión de la Calidad

