



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

Periodo julio a septiembre 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 tercer trimestre del 2019 recibidos a través del sistema de gestión de PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2019 al 30 de septiembre 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.

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 2019 al 30 de septiembre de 2019.





Tabla solicitudes recibidas por tipo de caso entre 1 de julio de 2019 al 30 de septiembre de 2019.

Tipo de Caso	Total	% Representativo del total	% de Cumplimiento de la respuesta dentro del término legal
Petición	60	56,07%	80,0%
Queja	23	21,50%	95,7%
Reclamo	15	14,02%	80,0%
Sugerencia	9	8,41%	88,9%
Total general	107	100,00%	

Gráfico 1: Porcentaje de PQRS recibidas por tipo de caso

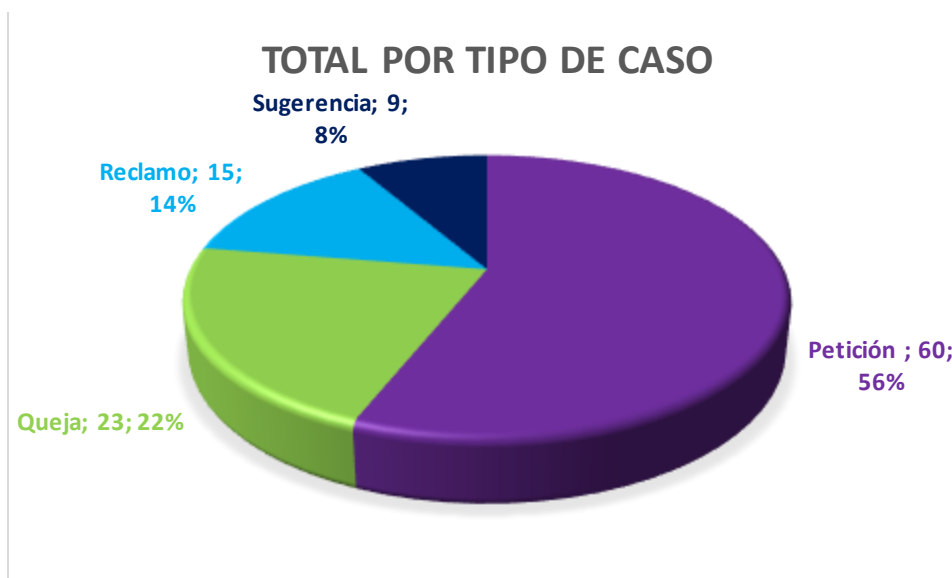




Tabla 2: Numero de PQRS recibidas por dependencias entre el 1 de julio de 2019 al 30 de septiembre de 2019.

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Administración de Empresas Palmira	1		1	0,93%	100%
Petición	1		1		
Admisión, Registro y Control Académico	11		11	10,28%	100%
Petición	8		8		
Queja	1		1		
Reclamo	2		2		
Aseguramiento de la Calidad	1		1	0,93%	100%
Sugerencia	1		1		
Biblioteca	1		1	0,93%	100%
Sugerencia	1		1		
Bienestar Universitarios	1		1	0,93%	100%
Petición	1		1		
Centro de Conciliación y arbitraje privado		1	1	0,93%	0%
Petición		1	1		
Compras y Suministros		1	1	0,93%	0%
Sugerencia		1	1		
Contabilidad y Presupuesto	2		2	1,87%	100%
Petición	2		2		
Departamento jurídico	3	1	4	3,74%	75%
Petición	1		1		
Reclamo	2	1	3		
Educación continua	2		2	1,87%	100%
Petición	2		2		
Educación virtual	4		4	3,74%	100%
Petición	3		3		
Sugerencia	1		1		
ETDH	1		1	0,93%	100%
Queja	1		1		





Facultad de Derecho	11	1	12	11,21%	92%
Petición	5	1	6		
Queja	3		3		
Reclamo	3		3		
Facultad de Ciencias Básicas	1	1	2	1,87%	50%
Petición		1	1		
Queja	1		1		
Facultad de Ciencias Económicas	3		3	2,80%	100%
Petición	3		3		
Facultad de Comunicación	1		1	0,93%	100%
Sugerencia	1		1		
Facultad de Educación	9		9	8,41%	100%
Petición	1		1		
Queja	6		6		
Reclamo	2		2		
Facultad de Ingeniería	5	2	7	6,54%	71%
Petición	3	1	4		
Queja	2	1	3		
Facultad de Salud	6	2	8	7,48%	75%
Petición	6	2	8		
Gestión Humana	2		2	1,87%	100%
Petición	1		1		
Reclamo	1		1		
Gestión Tecnológica	5		5	4,67%	100%
Petición	1		1		
Queja	3		3		
Sugerencia	1		1		
Instituto de idiomas	1	2	3	2,80%	33%
Petición	1	1	2		
Reclamo		1	1		
Laboratorios	1		1	0,93%	100%
Petición	1		1		
Programas en Salud Palmira		1	1	0,93%	0%





Reclamo		1	1		
Secretaría General	2	1	3	2,80%	67%
Petición	1	1	2		
Queja	1		1		
Servicios Financieros	6		6	5,61%	100%
Petición	4		4		
Queja	1		1		
Sugerencia	1		1		
Servicios Generales	1		1	0,93%	100%
Queja	1		1		
Servicios Universitarios Palmira	1		1	0,93%	100%
Petición	1		1		
Unidad de Comunicación	2		2	1,87%	100%
Sugerencia	2		2		
Vicerrectoría Académica	1	3	4	3,74%	25%
Petición	1	3	4		
Vicerrectoría Administrativa	5	1	6	5,61%	83%
Petición	1	1	2		
Queja	2		2		
Reclamo	2		2		
Total general	90	17	107	100,00%	84%

Las dependencias con mayor número de asuntos reportados durante el periodo son, Facultad de Derecho con 12 reportes equivalentes al 12,21% del total del registro, seguido de Admisiones, Registro y Control Académico con 11 reportes equivalentes al 10,28%,

Las dependencias con el mejor porcentaje de respuestas oportuna fueron: Administración de Empresas Palmira, Admisión, Registro y Control Académico, Aseguramiento de la Calidad, Biblioteca, Bienestar Universitarios, Departamento de Contabilidad, Educación continua, Educación virtual, Educación para el trabajo y desarrollo humano, Facultad de Ciencias Económicas, Facultad de Comunicación, Facultad de educación, Gestión Humana, Gestión Tecnológica, Laboratorios, Servicios





Financieros, Servicios Generales, Servicios Universitarios Seccional
Palmira y Unidad de Comunicación

Elaboró: Diana Marcela Torres R. 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

