

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

Periodo Julio a Septiembre de 2022

**UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
Gestión de la Calidad**

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 de 2022 recibidos a través del sistema de gestión de PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio de 2022 al 30 de Septiembre de 2022.

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 año 2019 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 Julio de 2022 al 30 de Septiembre de 2022.

A continuación, se observa la Tabla de solicitudes recibidas por cada tipo de caso entre el 1 de Julio de 2022 al 30 de Septiembre de 2022.

Tipo de caso	Total	% Representativo del total	% de Cumplimiento de la respuesta dentro del término legal
Petición	130	67%	34%
Queja	50	26%	14%
Reclamo	14	7%	2%
Sugerencia	1	1%	0%
Total general	195	100%	

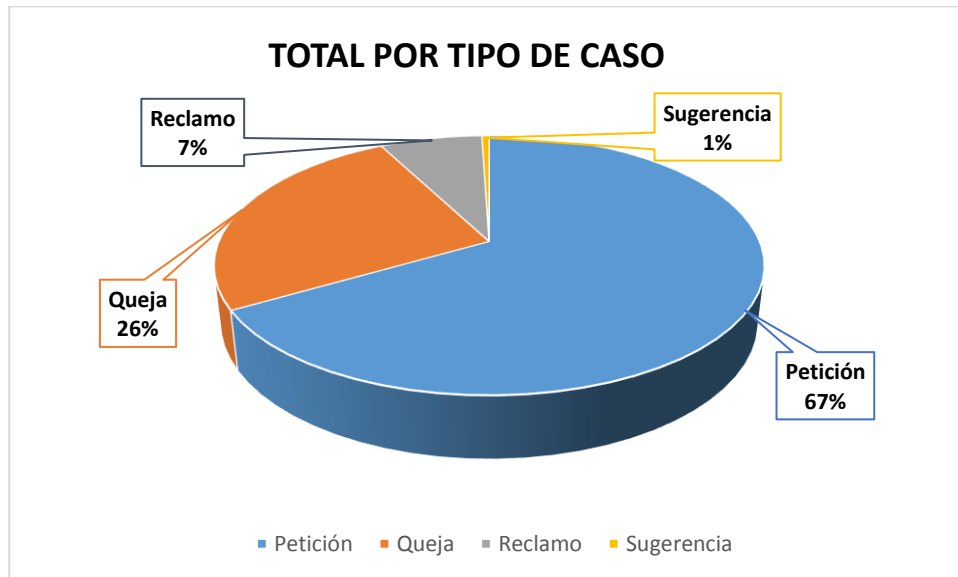


Gráfico 1: Porcentaje de PQRs recibidas por tipo de caso

A continuación, se evidencia la Tabla correspondiente a PQRS recibidas por dependencia en el Tercer trimestre del año 2022.

Tabla 2: Numero de PQRS recibidas por dependencias entre el 1 de Julio de 2022 al 30 de Septiembre de 2022.

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Administración de Empresas Palmira		1	1	1%	0%
Petición		1	1		
Admisión, Registro y Control Académico	18	2	20	10%	90%
Petición	15	2	17		
Queja	3		3		
Admisión, Registro y Control Académico Palmira	2		2	1%	100%
Petición	2		2		
Bienestar Universitarios	1	4	5	3%	20%
Petición		3	3		
Queja	1	1	2		
Contabilidad y Presupuesto		1	1	1%	0%
Petición		1	1		
Departamento Jurídico	5	7	12	6%	42%
Petición	5	6	11		
Queja		1	1		
Extensión y Proyección social		1	1	1%	0%
Petición		1	1		
Facultad de Derecho	7	8	15	8%	47%
Petición	6	4	10		
Queja	1	3	4		
Reclamo		1	1		

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Facultad de Ciencias Básicas	10	13	23	12%	43%
Petición	6	5	11		
Queja	3	7	10		
Reclamo	1		1		
Sugerencia		1	1		
Facultad de Ciencias Económicas	3	7	10	5%	30%
Petición	3	4	7		
Queja		2	2		
Reclamo		1	1		
Facultad de Comunicación	8		8	4%	100%
Petición	3		3		
Queja	3		3		
Reclamo	2		2		
Facultad de Educación	7	1	8	4%	88%
Petición	1		1		
Queja	6	1	7		
Facultad de Ingeniería	9	1	10	5%	90%
Petición	4	1	5		
Queja	5		5		
Facultad de Salud		12	12	6%	0%
Petición		8	8		
Queja		2	2		
Reclamo		2	2		
Gestión Humana	3	6	9	5%	33%
Petición	3	5	8		
Queja		1	1		
Gestión Tecnológica	3	3	6	3%	50%
Petición	2	3	5		
Queja	1		1		
Instituto de idiomas		1	1	1	0%

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Petición		1	1		
Laboratorios	1		1	1	100%
Petición	1		1		
Rectoría	2		2	1%	100%
Petición	2		2		
Secretaria General	5		5	3%	100%
Petición	4		4		
Reclamo	1		1		
Servicios Financieros	1	17	18	9%	6%
Petición	1	9	10		
Queja		2	2		
Reclamo		6	6		
Servicios Financieros Palmira		2	2	1%	0%
Petición		1	1		
Queja		1	1		
Servicios Generales		1	1	1%	0%
Petición		1	1		
Técnico Laborales	3	4	7	4%	43%
Petición	2	3	5		
Queja	1	1	2		
Vicerrectoría Académica	3	3	6	3%	50%
Petición	2	2	4		
Queja	1	1	2		
Vicerrectoría Administrativa	7	2	9	5%	78%
Petición	5	2	7		
Queja	2		2		
Total General	98	97	195	100%	

Las dependencias con mayor número de asuntos reportados durante el periodo son, Facultad de Ciencias Básicas con 23 reportes equivalentes al 12% del total del registro, seguido de la dependencia de Admisión,

Registro y Control Académico con 20 reportes equivalentes al 10%, también la dependencia de Servicios Financieros con 18 reportes y equivalentes al 9%.

Las dependencias con el mejor porcentaje de oportunidad en la respuesta fueron: Admisión, Registro y Control Académico, Admisión, Registro y Control Académico Palmira, Contabilidad y Presupuesto, Facultad de Educación, Facultad de Ingeniería, Laboratorios, Rectoría, Secretaria General.