

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

Periodo Enero a Marzo de 2023

**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 2023 recibidos a través del sistema de gestión de PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2023 al 31 de Marzo de 2023.

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 Enero de 2023 al 31 de Marzo de 2023.

A continuación, se observa la Tabla de solicitudes recibidas por cada tipo de caso entre el 1 de Enero de 2023 al 31 de Marzo de 2023.

Tipo de caso	Total	% Representativo del total	% de Cumplimiento de la respuesta dentro del término legal
Petición	186	71%	34%
Queja	56	21%	8%
Reclamo	16	6%	4%
Sugerencia	4	2%	1%
Total general	262	100%	47%

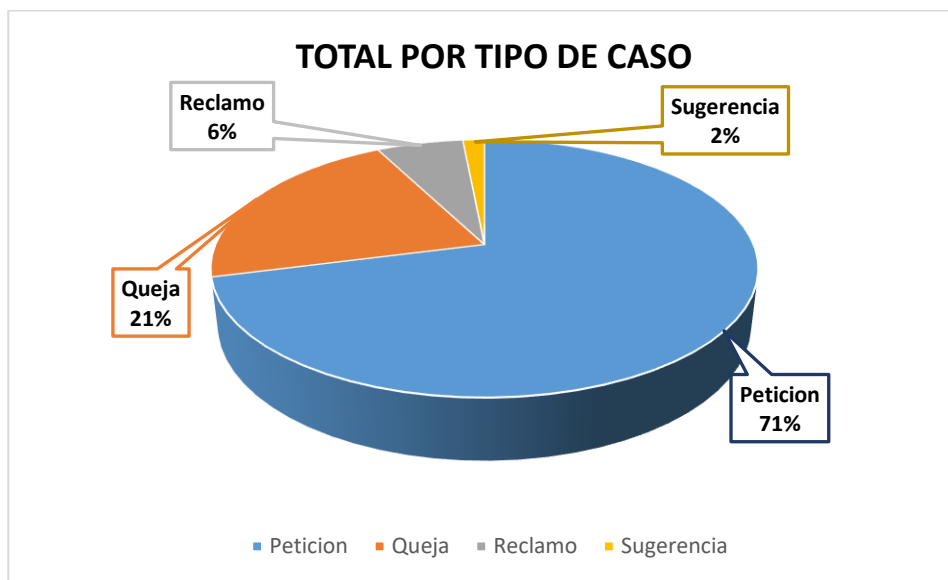


Gráfico 1: Porcentaje de PQRS recibidas por tipo de caso

A continuación, se evidencia la Tabla correspondiente a PQRS recibidas por dependencia entre el 1 de Enero de 2023 al 31 de Marzo de 2023.

Tabla 2: Numero de PQRS recibidas por dependencias entre el 1 de Enero de 2023 al 31 de Marzo de 2023.

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Admisión, Registro y Control Académico	21	6	27	10%	78%
Petición	10	5	15		
Queja	8	1	9		
Sugerencia	3		3		
Administración de Empresas Palmira		5	5	2%	
Petición		5	5		
Admisión, Registro y Control Académico Palmira	1	1	2	1%	50%
Petición	1	1	2		
Activos Fijos		1	1		
Queja		1	1		
Biblioteca		1	1	0,4%	
Queja		1	1		
Bienestar Universitarios	1		1	0,4%	100%
Petición	1		1		
Contabilidad y Presupuesto	2		2	1%	100%
Petición	2		2		
Departamento Jurídico	7		7	3%	100%
Petición	6		6		
Queja	1		1		
Derecho Palmira		1	1	0,4%	
Petición		1	1		
Educación Continua		1	1	0,4%	
Sugerencia		1	1		
Facultad de Derecho	1	27	28	11%	4%
Petición	1	21	22		

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Queja		6	6		
Facultad de Ciencias Básicas		8	8	3%	
Petición		3	3		
Queja		4	4		
Reclamo		1	1		
Facultad de Ciencias Económicas	2	18	20	8%	10%
Petición	2	15	17		
Queja		2	2		
Reclamo		1	1		
Facultad de Educación	2		2	1%	100%
Reclamo	2		2		
Facultad de Ingeniería	12	5	17	6%	71%
Petición	8	5	13		
Queja	3		3		
Reclamo	1		1		
Facultad de Salud	11	3	14	5%	79%
Petición	9		9		
Queja	2	2	4		
Sugerencia		1	1		
Gestión Humana	5	3	8	3%	63%
Petición	5	3	8		
Gestión Tecnológica	27	15	42	16%	65%
Petición	24	10	34		
Queja	1	4	5		
Reclamo	2	1	3		
Instituto de idiomas		5	5	2%	
Petición		5	5		
planeación y Desarrollo		1	1	0,4%	
Queja		1	1		
Rectoría	2		2	1%	100%

Responsable	A tiempo	Vencidos	Total	% Total	% de Cumplimiento
Petición	2		2		
Secretaria General	5	4	9	3%	56%
Petición	5	4	9		
Servicios Financieros	17	9	26	10%	65%
Petición	1		1		
Queja	8	3	11		
Reclamo	3	6	9		
Felicitación	5		5		
Servicios Generales		1	1	0,4%	
Queja		1	1		
Sub-Dirección académica Palmira		1	1	0,4%	
Petición		1	1		
Técnico Laborales	1	3	4	2%	25%
Petición	1	3	4		
Unidad de Correspondencia		1	1	0,4%	
Petición		1	1		
Unidad Pagaduría		1	1	0,4%	
Petición		1	1		
Vicerrectoría Académica	2	3	5	2%	40%
Petición	2	2	3		
Reclamo		1	1		
Vicerrectoría Administrativa	3	3	6	2%	50%
Petición	1	1	2		
Queja	2	2	4		
Total General	123	140	263	100%	47%

Las dependencias con mayor número de asuntos reportados durante el periodo son, Gestión Tecnológica con 42 reportes equivalentes al 16%, Facultad de Derecho con 28 reportes equivalentes al 11%, Admisión, Registro y Control Académico con 27 reportes equivalentes al 10%,

Servicios Financieros con 26 reportes equivalentes al 10% y Facultad de Ciencias Económicas con 20 reportes equivalentes al 8%.

Las dependencias con el mejor porcentaje de oportunidad en la respuesta fueron: Admisión, Registro y Control Académico con un cumplimiento del 78%, Departamento Jurídico con un cumplimiento del 100%, Bienestar Universitario con un cumplimiento del 100%, Facultad de Comunicación con un cumplimiento del 100%, Contabilidad y Presupuesto con un cumplimiento del 100%, Facultad de Salud con un cumplimiento del 79%, y Rectoría con un cumplimiento del 100%.