

**INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES RECIBIDAS POR LOS BUZONES DE
SUGERENCIAS
JULIO 2017-SEPTIEMBRE 2018**



Dentro de los canales de comunicación formal, el Buzón de Sugerencias se presenta como una de las alternativas que nos permite medir las expectativas y niveles de satisfacción de nuestros usuarios y del personal. Con la finalidad de dar continuidad a las respuestas de los estudiantes, docentes, egresados, padres, colaboradores administrativos y persona física o jurídica generando motivación a las futuras sugerencias.

Con la creación del **Buzón de Sugerencias**, la Unidad de Calidad se encuentra comprometida a dar seguimiento a todas aquellas quejas, sugerencias, denuncias y felicitaciones que nuestros usuarios en algún momento dado realicen tomando así las medidas necesarias para su comunicación al área correspondiente.

El presente informe muestra los comentarios recopilados durante el periodo fiscal 2017-2018 y el primer trimestre del periodo 2018-2019. Los mismos están clasificados acorde a los siguientes criterios:

- **Tipo de comentarios.**
- **Tipo de usuario.**
- **Periodo de recopilación.**

El total general de comentarios recopilados fue de 154, de los cuales un 49.3% corresponde a quejas o reclamaciones. Las sugerencias recibidas representan el 42.8% del total de los comentarios.



El total de comentarios de felicitaciones fue de 16 equivalente al 5%. Las mismas están referidas a:

- *Por medio a este comentario me gustaría felicitar a la institución APEC por hacer remodelaciones que benefician al rendimiento y comodidad del estudiante: la instalación de Bocinas, proyectores, pantallas, App VIA, prox. aires acondicionados, y el cambio positivo de la plataforma del EVA.*
- *Expreso mi agradecimiento felicitando al rector por los cambios que ha realizado al sistema. Cabe reconocer, además, el acercamiento que ha tenido con los estudiantes.*
- *Me parece que hacen un buen trabajo con el mantenimiento y limpieza de la Universidad en general, veo todo limpio y organizado (baños, pasillos, aulas). veo la inversión de dinero, las pinturas de las paredes, bancos en buen estado. me siento orgullosa de estudiar aquí. Hay mucho personal de limpieza.*

Tabla 1. Relación comentarios buzones de sugerencias según tipo de opinión por periodo.

Tipo de opinión por periodo	Cantidad de comentarios	%
Julio - Septiembre 2017	36	23,4%
Denuncia	1	0,6%
Felicitación	1	0,6%
Queja o reclamación	16	10,4%
Sugerencia	18	11,7%
Octubre - Diciembre 2017	20	13,0%
Felicitación	1	0,6%
Queja o reclamación	12	7,8%
Sugerencia	7	4,5%
Enero - Marzo 2018	47	30,5%
Felicitación	3	1,9%
Queja o reclamación	27	17,5%
Sugerencia	17	11,0%
Abril - Junio 2018	33	21,4%
Denuncia	3	1,9%
Felicitación	3	1,9%
Queja o reclamación	10	6,5%
Sugerencia	17	11,0%
Julio - Septiembre 2018	18	11,7%
Queja o reclamación	11	7,1%
Sugerencia	7	4,5%
TOTAL GENERAL	154	100%

El mayor porcentaje estuvo dado en el periodo enero-marzo 2018 con un 30.5%. destacándose las quejas o reclamaciones, mientras que julio – septiembre 2017 con un 23.4%, resaltando las sugerencias.

Comentarios recibidos durante, Julio 2017 a agosto 2018

Tipo de servicios	Cantidad de comentarios	%
Instalaciones en general	20	13.07%
Alimentos y bebidas	17	11.11%
Biblioteca	13	8.50%
Seguridad	12	7.84%
Baños	10	6.54%
Procesos de Registro (selección, admisión, documentación, carnet entre otros)	9	5.88%
Aulas	9	5.88%
Horarios ofertados	7	4.58%
Personal de Recursos Humanos	6	3.92%
Limpieza e Higiene	6	3.92%
Aplicaciones tecnológicas	5	3.27%
Pago	5	3.27%
Procesos de Registro (selección, admisión, documentación entre otros)	4	2.61%
Laboratorios	4	2.61%
Docentes	4	2.61%
Audiovisuales	4	2.61%
Parqueos	4	2.61%
Proceso de pasantía, calificaciones y exámenes	3	1.96%
Atención del personal	3	1.96%
U-STORE	2	1.31%
Otro	1	0.65%
Área de esparcimiento	1	0.65%
Otro	1	0.65%
Wifi	1	0.65%
Rectoría	1	0.65%
Recursos Bibliográficos	1	0.65%
Total general	153	100.00%

El 47% de los comentarios corresponden a Instalaciones en general, Alimentos y bebidas, Biblioteca, Seguridad y Baños. Los demás están disperso en proporciones por debajo del 6%.

Tipo de servicio	cantidad	%
CAFAM	1	0.65%
Instalaciones en general	1	0.65%
Comunicación y Mercadeo Institucional	1	0.65%
Atención del personal	1	0.65%
Decanato de estudiantes	14	9.15%
Procesos de Registro (selección, admisión, documentación, carnet entre otros)	9	5.88%
Procesos de Registro (selección, admisión, documentación entre otros)	4	2.61%
Personal de Recursos Humanos	1	0.65%
Escuela de Idiomas	9	5.88%
Horarios ofertados	7	4.58%
Recursos Bibliográficos	1	0.65%
Docentes	1	0.65%
Rectoría	1	0.65%
Rectoría	1	0.65%
VAC	17	11.11%
Biblioteca	12	7.84%
Proceso de pasantía, calificaciones y exámenes	3	1.96%
Docentes	2	1.31%
VAC, DECANATO DE INGENIERIA E INFORMATICA	1	0.65%
Docentes	1	0.65%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	109	71.24%
Instalaciones en general	19	12.42%
Alimentos y bebidas	17	11.11%
Seguridad	12	7.84%
Baños	10	6.54%
Aulas	9	5.88%
Limpieza e Higiene	6	3.92%
Personal de Recursos Humanos	5	3.27%
Pago	5	3.27%
Aplicaciones tecnológicas	5	3.27%
Parqueos	4	2.61%
Audiovisuales	4	2.61%
Laboratorios	4	2.61%
U-STORE	2	1.31%
Atención del personal	2	1.31%
Otro	1	0.65%
Otro	1	0.65%
Wifi	1	0.65%
Área de esparcimiento	1	0.65%
Biblioteca	1	0.65%
Total general	153	100.00%