



# INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS POR LOS BUZONES DE SUGERENCIAS

Diciembre 2018 –  
febrero 2019

UNIDAD DE CALIDAD  
Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

## INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS POR LOS BUZONES DE SUGERENCIAS

Los Buzones de Sugerencias constituyen uno de los medios de comunicación entre los usuarios, colaboradores tanto administrativos como académicos y público en general, con el objetivo de remitir y dar seguimiento a sus comentarios.

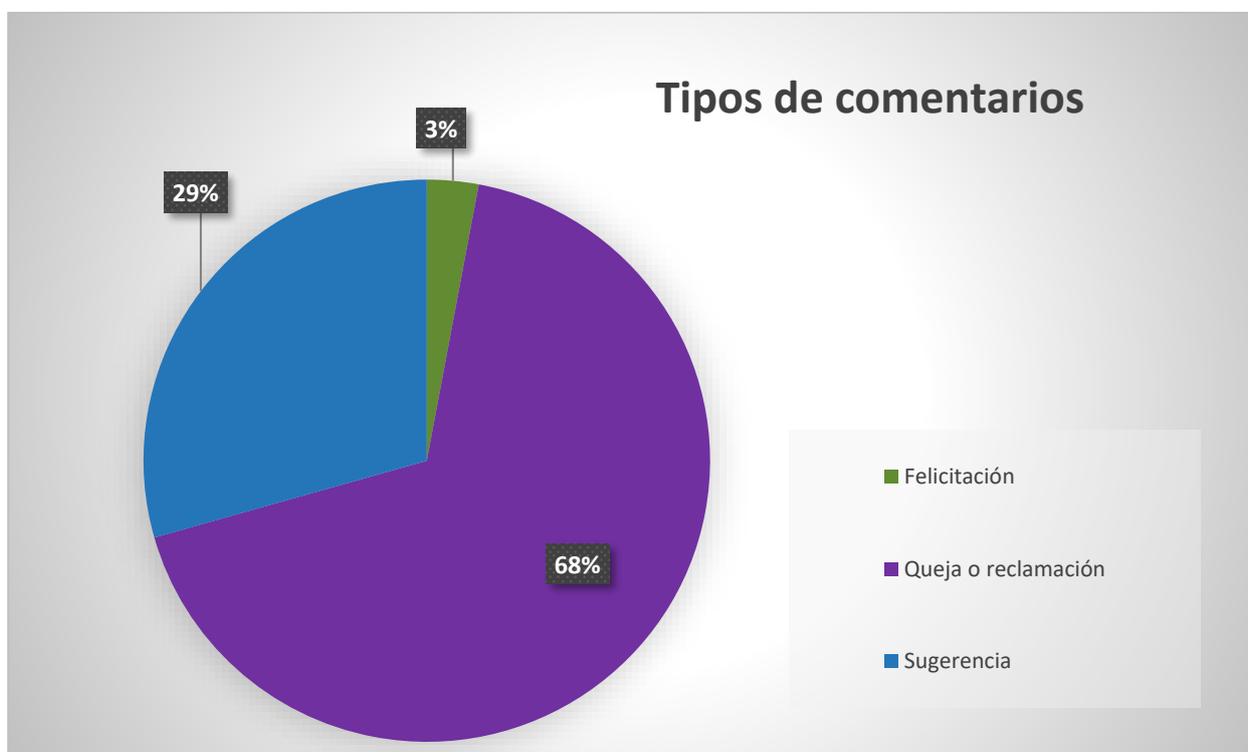
La Unidad de Calidad, está comprometida a dar seguimiento a todas aquellas quejas, sugerencias, denuncias y felicitaciones suministrados a través de los buzones de Sugerencia y remitirlas a las áreas correspondientes.

A continuación, son presentados los comentarios recopilados durante los meses diciembre 2018, enero y febrero 2019, clasificados acorde a los siguientes criterios:

- Tipo de comentarios por áreas.
- Tipos de comentarios por aspectos específicos.

Para el período diciembre 2018 – febrero 2019 fueron recibidos un total general de treinta y cinco (35) comentarios, de los cuales un 68% corresponde a quejas o reclamaciones, mientras que las sugerencias recibidas representan el 29%, y observamos un 3% correspondiente a felicitaciones según muestran las tabla y gráfica a continuación:

Tipo de Comentario	Cantidad de comentarios
Queja o reclamación	24
Sugerencia	10
Felicitación	1
Total general	35



## INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS POR LOS BUZONES DE SUGERENCIAS

La tabla a continuación, desglosa el número de comentarios por áreas o departamentos específicos de la universidad. El mayor número de comentarios tipo queja o reclamación está dirigido con la siguiente distribución: seis (6) corresponden a la Dirección de Servicios Generales, cuatro (4) al Decanato de Estudiantes y tres (3) a la Dirección de Tecnología de Información. A su vez, el mayor número de comentarios tipo sugerencias están dirigidos a la Dirección de Servicios Generales.

Tipo de comentario por área	Cantidad de comentarios
<b>Felicitación</b>	<b>1</b>
Dirección de Biblioteca	1
<b>Queja o reclamación</b>	<b>24</b>
Dirección de Servicios Generales	6
Decanato de Estudiantes	4
Dirección de Tecnología de Información	3
Dirección de Biblioteca	2
Dirección de Finanzas	2
Escuela de Idiomas	2
Decanato de Posgrado	1
Vicerrectoría administrativa y financiera	1
Comunicación y Mercadeo	1
Dirección de Seguridad	1
Dirección de Registro	1
Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales	
<b>Sugerencia</b>	<b>10</b>
Dirección de Servicios Generales	6
Decanato de Posgrado	1
Decanato de Estudiantes	1
Dirección de Seguridad	1
Dirección de Biblioteca	1
<b>Total general</b>	<b>35</b>

En la siguiente tabla se puede notar que de los veinticuatro (24) comentarios de quejas o reclamaciones, seis (6) son relacionados con los parqueos e Instalaciones en General. Se observa que el mayor número de Sugerencias, cuatro (4) corresponden a Instalaciones en General e Infraestructura, siendo estos aspectos los de mayor evaluación por parte de la población de UNAPEC.

Tipo de comentario por aspectos	Cantidad de comentarios
<b>Felicitación</b>	<b>1</b>
Recursos Bibliográficos / Tour de la Biblioteca	1
<b>Queja o reclamación</b>	<b>24</b>
Parqueos	3
Instalaciones en general	3
Proceso de Admisiones	2
Infraestructura	2
Wifi	2

||| INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS POR LOS BUZONES DE SUGERENCIAS

Oferta Académica	2
Pago	2
Atención del personal / Tecnología	1
Recursos Bibliográficos	1
Área de caja	1
Central Telefónica	1
Tecnología	1
Instalaciones en general / Salón de Lectura	1
Procesos de Registro	1
Queja o reclamación	1
<b>Sugerencia</b>	<b>10</b>
Infraestructura	2
Instalaciones en general	2
Oferta Académica	1
Baños	1
Proceso de Admisiones	1
Recursos Bibliográficos / Tecnología	1
Atención del personal	1
Instalaciones en general / Salón Multiuso	1
<b>Total general</b>	<b>35</b>