



Informe de quejas, sugerencias,
denuncias y felicitaciones recibidas a
través de los buzones de sugerencias
marzo-junio 2019

Los Buzones de Sugerencias representan un canal de comunicación entre los usuarios: estudiantes, colaboradores, docentes, padres y público en general, con el fin de enviar, dar seguimiento y respuestas a los comentarios recibidos.

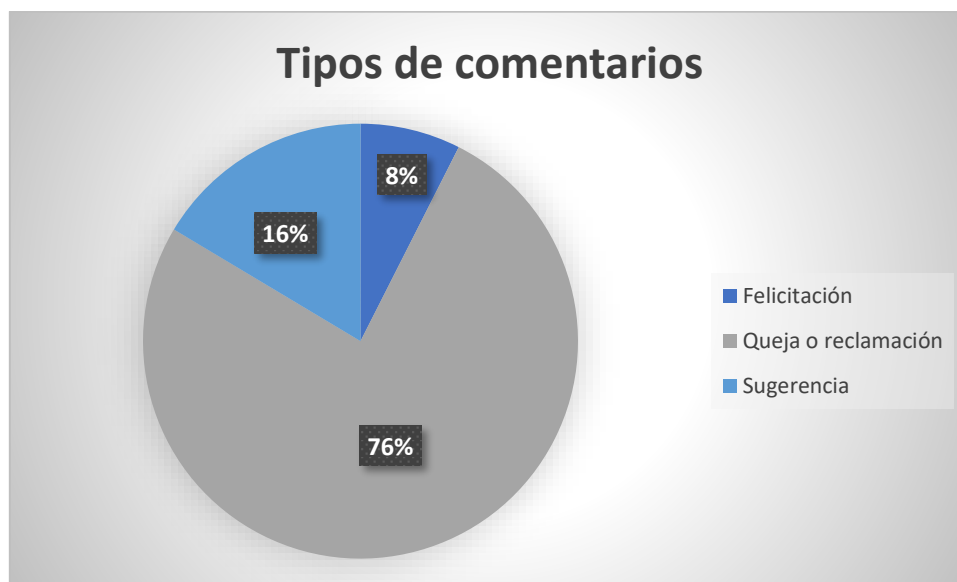
La Unidad de Calidad, en su compromiso a dar seguimiento a todas aquellas quejas, sugerencias, denuncias y felicitaciones suministrados a través de los buzones de sugerencia y remitirlas a las áreas correspondientes.

A continuación, se presentan los comentarios recopilados durante los meses marzo a junio 2019, clasificados acorde a los siguientes criterios:

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

Para el período marzo – junio 2019 se recibieron un total general de sesenta y siete (67) comentarios, de los cuales un 76% corresponde a quejas o reclamaciones, mientras que las sugerencias recibidas representan el 16%, y observamos un 8% correspondiente a felicitaciones según muestran la tabla y gráfica a continuación:

Tipos de comentarios	Cantidad de comentarios
Felicitación	5
Queja o reclamación	51
Sugerencia	11
Total general	67



La tabla a continuación desglosa el número de comentarios por áreas o departamentos específicos de la universidad. Se recibieron cinco (5) comentarios tipo felicitación, tres (3) de los cuales, dirigidos a la Escuela de Idiomas (60%), uno al CAFAM y uno a la Dirección de Seguridad. El mayor número de comentarios tipo queja o reclamación está distribuido de la siguiente forma: veinticuatro (24) corresponden a la Dirección de Servicios Generales (47.1%), cuatro (4) al Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales (7.8%) y cuatro (4) a la Dirección de Biblioteca (7.8%). A su vez, el mayor número de comentarios tipo sugerencias están dirigidos a la Dirección de Servicios Generales, Dirección de Registro y Dirección de Biblioteca con dos (2) comentarios cada una (18.2%).

Tipo de Comentario por área	Cantidad de comentarios
Felicitación	5
Escuela de Idiomas	3
CAFAM	1
Dirección de Seguridad	1
Queja o reclamación	51
Dirección de Servicios Generales	24
Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales	4
Dirección de Biblioteca	4
CAFAM	3
Escuela de Idiomas	3
Decanato de Estudiantes	2
Decanato de Posgrado	2
Dirección de Tecnología de Información	2
Área de caja	1
Cafetería	1
Cuentas por cobrar	1
Decanato de Artes y Comunicación	1
Dirección de Gestión Humana	1
Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil	1
Extensiones telefónicas	1
Sugerencia	11
Dirección de Biblioteca	2
Dirección de Registro	2
Dirección de Servicios Generales	2
CAFAM	1
Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales	1
Decanato de Posgrado	1
Escuela de Idiomas	1
Vicerrectoría Académica	1
Total general	67

En la siguiente tabla se puede notar que de los cincuenta y un (51) comentarios de quejas o reclamaciones, ocho (8) están relacionados con aulas, siete (7) son relacionados con las instalaciones en general, el aspecto de docentes recibió seis (6) comentarios y atención del personal obtuvo cinco (5) comentarios. Se observa que el mayor número de sugerencias, seis (6) corresponden a las instalaciones en general, siendo estos aspectos los de mayor evaluación por parte de la población de UNAPEC.

Tipo de comentarios por aspectos	Cantidad de comentarios
Felicitación	5
Atención del personal	2
Docentes	2
Colegio CAFAM	1
Queja o reclamación	51
Aulas	8
Instalaciones en general	7
Docentes	6
Atención del personal	5
Limpieza e Higiene	4
Infraestructura	3
Aplicaciones Tecnológicas	2
Parqueos	2
Tecnología	2
Cafetería	1
Mantenimiento	1
Máquinas dispensadoras	1
Oferta Académica	1
Pago	1
Proceso de Admisiones	1
Proceso de ponchado	1
Procesos de Registro	1
Recursos Bibliográficos	1
Wifi	1
Limpieza e Higiene	1
Calendario Académico	1
Sugerencia	11
Instalaciones en general	6
Procesos de Registro	2
Aulas	1
Campus	1
Oferta Académica	1
Total general	67