



UNAPEC
UNIVERSIDAD APEC

Informe de quejas, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas a través de los buzones.

UNIDAD DE CALIDAD

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
ESTRATÉGICO

Mayo – junio 2020

INTRODUCCIÓN

A través de los buzones de sugerencias los usuarios que intervienen en los procesos de la universidad canalizan sus comentarios. Estos comentarios se canalizan como quejas, sugerencias, felicitaciones o denuncias.

Estos comentarios recibidos son remitidos a las áreas correspondientes solicitando una respuesta por los encargados de estas, se les da seguimiento y se envía retroalimentación a los usuarios, si aplica.

Los buzones de sugerencias están disponibles en dos modalidades:

- o Buzón de sugerencias virtual, disponible las 24 horas del día. Enlace web: <https://servicios.unapec.edu.do/sugerencias/Buzon/Index>
- o Buzones de sugerencias físicos, ubicados en áreas estratégicas alrededor del campus principal, Campus II, Campus III, CAFAM y sedes de la Escuela de Idiomas. Sin embargo, estos buzones están fuera de servicio debido a la nueva modalidad de clases virtuales.

A continuación, se presenta un análisis y resumen de los comentarios recibidos por actores, categoría, departamento que impacta y aspecto o proceso al que se refieren. Los comentarios con detalles fueron remitidos a cada área responsable para recibir su retroalimentación sobre la acción para mejorar que implementarán.

TABLAS CON LOS NIVELES DE RESPUESTAS POR USUARIO Y TIPO DE BUZÓN EN EL PERÍODO MAYO- JUNIO 2020:

Las tablas y gráficas siguientes muestran los tipos de usuarios que más utilizaron los buzones en este período y la tendencia en cuanto a las preferencias de tipos de buzones.

Tabla 1. Cantidad de comentarios recibidos por tipo de usuarios.

Tipo de usuario	Cantidad de comentarios	Porcentaje
Estudiante UNAPEC	43	88%
Estudiante Escuela de Idiomas	5	10%
Padre / Madre Escuela de Idiomas	1	2%
Total	49	100%

Ilustración 1. Porcentaje de respuestas por tipos de usuarios.

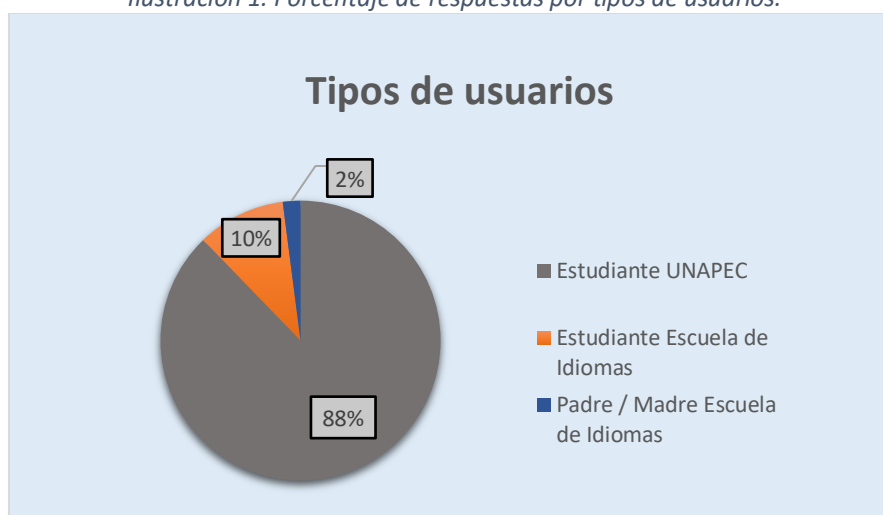


Ilustración 2. Porcentaje de respuestas por tipos de buzones.



Los datos anteriores ilustran que el 100% de los comentarios recibidos fueron a través del buzón de sugerencias virtual a causa de la nueva modalidad de trabajo y clases, los buzones de sugerencias físicos están en desuso. Estas tablas y gráficos además muestran que los buzones

de sugerencias fueron utilizados por estudiantes de UNAPEC en mayor parte, representando un 88%, los mensajes por parte de los estudiantes de la Escuela de Idiomas conforman un 10%.

Cabe resaltar que, para el segundo trimestre se continua en una gran proporción la modalidad de teletrabajo y la virtualidad en todas las clases debido a la pandemia del Covid-19 por lo que en virtud de este cambio, todos los mensajes recibidos a través del Buzón de Sugerencias han sido por el buzón virtual.

INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS BUZONES.

Este informe muestra datos cuantitativos sobre los comentarios recibidos durante los meses mayo y junio 2020, clasificados acorde a los siguientes criterios:

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

Al buzón de sugerencias llegaron un total de cuarenta y nueve (49) comentarios, de los cuales un 86% corresponde a quejas, hubo un 8% de mensajes de denuncias, mientras que las sugerencias recibidas representan el 6%, estos resultados muestran la tendencia en la distribución de tipos de comentarios el cual tuvo mayor inclinación por las quejas en una alta proporción, como se observa en la tabla y gráfica a continuación:

Tabla 2. Tipos de comentarios recibidos.

Tipos de comentarios	Cantidad de comentarios
Queja	42
Denuncia	4
Sugerencia	3
Total	49

Ilustración 3. Porcentaje de comentarios recibidos por tipos.



La próxima tabla detalla el número de comentarios por áreas o departamentos. Para los meses mayo y junio, se canalizaron 42 mensajes tipo quejas de los cuales, doce estaban dirigidos a la Dirección de TI (28.5%) y diez al Decanato de Ingeniería e Informática (24%). Por otra parte, hubo cuatro comentarios de tipo denuncia, donde dos pertenecen al Decanato de Ingeniería e Informática, uno a la Escuela de Idiomas y uno a la Dirección de Matemática. Asimismo, la Unidad recibió tres comentarios tipo sugerencias.

Tabla 3. Cantidad de comentarios recibidos por áreas.

Tipos de comentarios por áreas	Cantidad de comentarios
Queja	42
Dirección de TI	12
Decanato de Ingeniería e Informática	10
Escuela de Idiomas	4
Dirección de Español	3
Escuela de Derecho	3
Cuentas por Cobrar	2
Decanato de Artes y Comunicación	1
Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales	1
Decanato de Estudios Generales	1
Dirección de Finanzas	1
Dirección de Registro	1
Dirección de finanzas	1
CADOC	1
Vicerrectoría académica	1
Sugerencia	3
Dirección de TI	1
Escuela de Idiomas	1
Decanato de Posgrado	1
Denuncia	4
Decanato de Ingeniería e Informática	2
Escuela de Idiomas	1
Dirección de Matemáticas	1
Total	49

En la tabla a continuación se observa como veintidós (22) de los comentarios de quejas son con relación a los docentes, ocho (8) fueron respecto a la plataforma EVA, tres hacen referencia a pagos y tres a exámenes. También hubo cuatro comentarios tipo denuncia orientados a docentes.

Tabla 4. Cantidad de comentarios recibidos por aspectos.

Tipos de comentarios por aspectos	Cantidad de comentarios
Queja	42
Docentes	22
Plataforma EVA	8
Pago	3
Exámenes	3
App estudiantes	1
Página web	1
Plataforma de pagos	1
Mérito estudiantil	1
Configuración plataforma EVA	1
Pagos	1
Denuncia	4
Docentes	4
Sugerencia	3
Oferta Académica	1
Correo institucional	1
Plataforma EVA	1
Total	49

SINOPSIS DE LOS COMENTARIOS RECIBIDOS.

Luego de analizar los comentarios recibidos este trimestre, en síntesis, la universidad continua la modalidad de teletrabajo en mayor proporción y la virtualidad en todas las clases por lo que esta transición ha traído retos y parte de ellos se reflejaron en los comentarios recibidos en el buzón de sugerencias. Otro factor importante en este trimestre fue el proceso de matriculación para el cuatrimestre mayo-agosto por la razón de que este período de clases, así como los procesos administrativos, se realizaron con modalidad virtual y a distancia, esto dio paso a que algunos comentarios hayan sido quejas o sugerencias sobre el tiempo de respuesta y la eficiencia en la prestación de los servicios, específicamente sobre la plataforma de pagos, página web y app de estudiantes.

De todo el total de mensajes recibidos a través del buzón de sugerencias, un 53% fueron comentarios de clase queja o denuncia sobre docentes. Este sesgo en los comentarios se debe en gran parte al proceso de adecuación al nuevo estilo de clases, especialmente sobre manejo de la plataforma, metodología de dar las clases y organización, también aspectos puntuales.

El 10% de los comentarios recibidos en los meses de mayo y junio son respecto a la plataforma EVA, específicamente sobre la configuración de esta y algunos cambios que ha tenido. Al igual que todos los comentarios, estos fueron remitidos al área pertinente y están trabajando para retomar las configuraciones que mejor se apegan a las necesidades de los estudiantes.

Las quejas y sugerencias recibidas en los buzones siguen sirviendo de orientación hacia las oportunidades de mejora a un nivel más específico y para continuar la mejora en los procesos de la institución y la satisfacción de todos los usuarios que intervienen.