



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

Julio – septiembre
2019

UNIDAD DE CALIDAD

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO ESTRATÉGICO
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y DESARROLLO
ESTRATÉGICO

Introducción

Los Buzones de Sugerencias sirven como medio de comunicación entre los usuarios que intervienen o forman parte de una organización. Dentro de la institución, los actores son: estudiantes, colaboradores, docentes, padres y público o visitantes en general. A través de los buzones se canalizan comentarios por: 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.

Se disponen de dos modalidades de buzones:

- Buzones de sugerencias físicos, ubicados en áreas estratégicas alrededor del campus principal, Campus II, Campus III, CAFAM y sedes de la Escuela de Idiomas.
- Buzón de sugerencias virtual, disponible las 24 horas del día. Enlace web: <https://servicios.unapec.edu.do/sugerencias/Buzon/Index>

En el presente informe se realiza un 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 para este periodo julio – septiembre 2019:

Las tablas y graficas siguientes muestran un enfoque en los tipos de usuarios que más utilizan los buzones (estudiantes, docentes, empleados, etc.) y cuál de los dos tipos de buzones fue más usado en este periodo.

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

Tipos de usuarios	Cantidad de comentarios	Porcentaje
Estudiante UNAPEC	49	85%
Empleado administrativo	3	5%
Estudiante Idiomas	2	3%
Docente Escuela de Idiomas	2	3%
Docente UNAPEC	1	2%
Egresado	1	2%
Total general	58	100%

Ilustración 1. Porcentaje de respuestas por tipos de usuarios

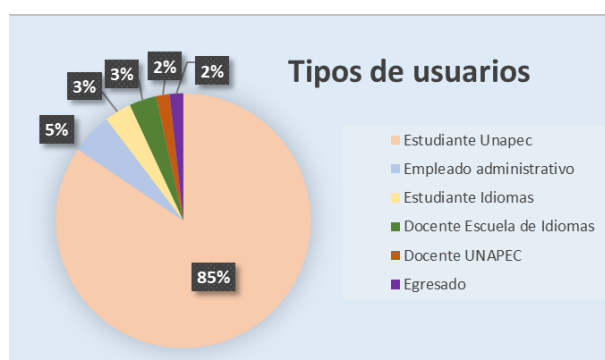


Ilustración 2. Porcentaje de respuestas por tipos de buzones

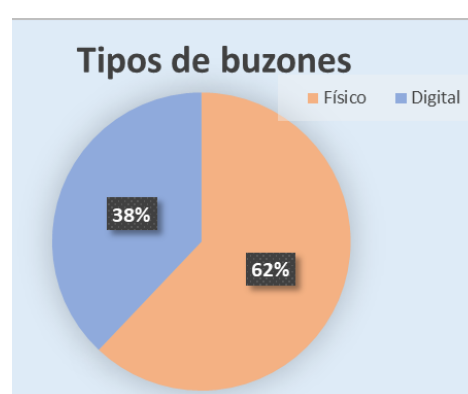


Tabla 2. Cantidad de comentarios recibidos por tipo de buzón.

Tipo de buzón	Cantidad de comentarios recibidos	Porcentaje
Físico	36	62%
Digital	22	38%
Total general	58	100%

Estos datos revelan una mirada actual y pueden servir como parámetro en miras a impulsar el uso del buzón de sugerencias virtual alineado a uno de los objetivos dentro del plan operativo de la Unidad de Calidad el cual consiste en eficientizar el uso de los buzones de sugerencias en su modalidad virtual, respondiendo a las demandas de los tiempos actuales y siendo estos de mayor y mejor alcance, a los fines de erradicar los buzones de sugerencias físicos dentro de un futuro.

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

En este informe se presentan datos cuantitativos sobre los comentarios recibidos durante los meses julio a septiembre 2019, clasificados acorde a los siguientes criterios:

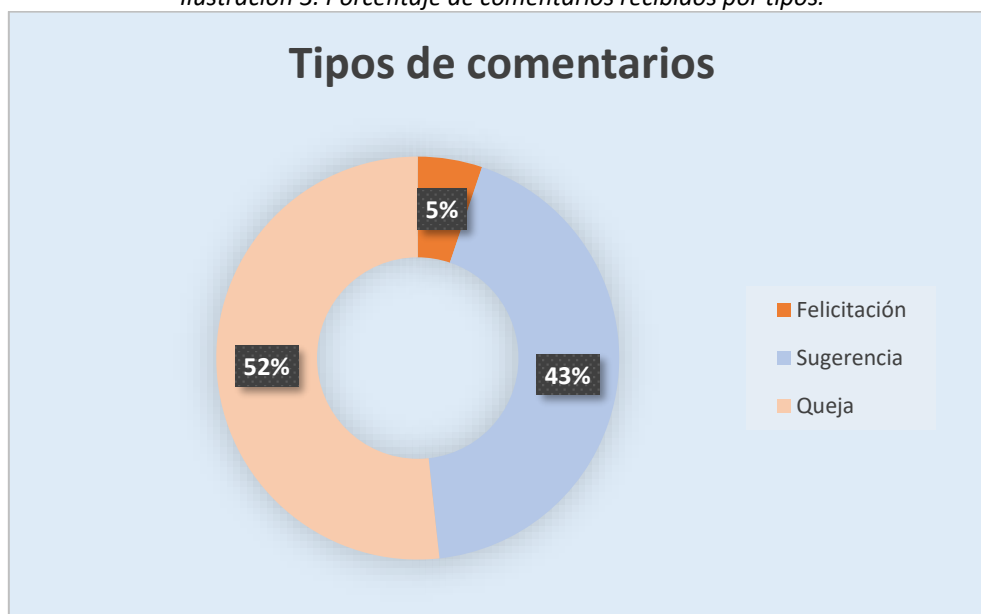
- Tipo de comentarios por áreas.
- Tipos de comentarios por aspectos específicos.

Para el período julio – septiembre 2019 se recibieron un total general de cincuenta y ocho (58) comentarios, de los cuales un 52% corresponde a quejas, mientras que las sugerencias recibidas representan el 43%, y observamos un 5% correspondiente a felicitaciones según muestran las tabla y gráfica a continuación:

Tabla 3. Tipos de comentarios recibidos

Tipos de comentarios	Cantidad de comentarios
Felicitación	3
Sugerencia	25
Queja	30
Total general	58

Ilustración 3. Porcentaje de comentarios recibidos por tipos.



La tabla a continuación desglosa el número de comentarios por áreas o departamentos de la institución. Se recibieron tres (3) comentarios tipo felicitación, uno de los cuales, dirigido al área de caja, uno a la Dirección de Registro y uno a la Dirección de Biblioteca.

El mayor número de comentarios fue del tipo de Quejas, distribuidos de la siguiente forma: once (11) corresponden a la Dirección de Servicios Generales (39.3%), tres (3) a la Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil (10.7%) y tres (3) a la Dirección de Registro (10.7%). A su vez, el mayor número de comentarios tipo sugerencias están dirigidos a la Dirección de

Servicios Generales con dieciséis (16) comentarios (64%), Dirección de Biblioteca con cinco (20%), la Escuela de Idiomas con dos (2) comentarios y el Decanato de Estudiantes y de Posgrado con un comentario cada uno.

Tabla 4. Cantidad de comentarios recibidos por áreas.

Tipos de comentarios por área	Cantidad de comentarios
Felicitación	3
Área de caja	1
Dirección de Registro	1
Dirección de Biblioteca	1
Queja	28
Dirección de Servicios Generales	11
Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil	3
Dirección de Registro	3
Dirección de Tecnología de Información	2
Dirección de Español	1
Decanato de Ingeniería e Informática	1
Dirección de Gestión Humana	1
Decanato de Estudiantes	1
Centro de Servicios al Estudiante	1
Centro de Impresiones y Copiado	1
Dirección de Finanzas	1
Decanato de Posgrado	1
Área de caja	1
Dirección de Biblioteca	2
Sugerencia	25
Dirección de Servicios Generales	16
Dirección de Biblioteca	5
Escuela de Idiomas	2
Decanato de Estudiantes	1
Decanato de Posgrado	1
Total general	58

En la siguiente tabla se observa que el mayor número de sugerencias, catorce (14) corresponden a las instalaciones en general, siendo estos aspectos los de mayor respuesta por parte de la población de UNAPEC. Por otro lado, se puede notar que de los veintiocho (28) comentarios de quejas, nueve (9) están relacionados con las instalaciones en general, seis (6) hacen referencia a la atención del personal.

Tabla 5. Cantidad de comentarios recibidos por aspectos

Tipo de comentarios por aspectos	Cantidad de comentarios
Felicitación	3
Atención del personal	2
Instalaciones en general	1
Sugerencia	25
Instalaciones en general	14
Carnet	2
Aulas	2
Horarios ofertados	2
Parqueos	1
Atención del personal	1
Proceso de Admisiones	1
Infraestructura	1
Calendario Académico	1
Queja	28
Instalaciones en general	9
Atención del personal	6
Horarios ofertados	3
Docentes	2
Mantenimiento	2
Documentos estudiantiles - egresados	2
Pago	1
Parqueos	1
Procesos de inquisiciones	1
Wifi	1
Aulas	1
Índice académico	1
Total general	58