



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
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y DESARROLLO
ESTRATÉGICO

Octubre - diciembre
2019

INTRODUCCIÓN

Los Buzones de Sugerencias constituyen un 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 EL PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2019:

Las tablas y graficas debajo muestran los tipos de usuarios que más utilizan los buzones (estudiantes, docentes, empleados, etc.) y cómo fue el comportamiento en el uso de los dos tipos de buzones para este periodo.

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

Tipos de usuarios	Cantidad de comentarios	Porcentaje
Estudiante UNAPEC	56	94.9%
Estudiante Idiomas	3	5.1%
Total	59	100%

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

Tipo de buzón	Cuenta de Tipo de Buzón	Porcentaje
Digital	37	62.7%
Físico	22	37.3%
Total	59	100%

Ilustración 1. Porcentaje de respuestas por tipos de usuarios.

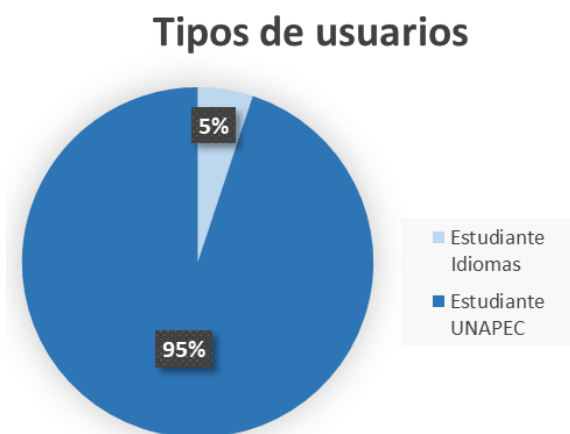
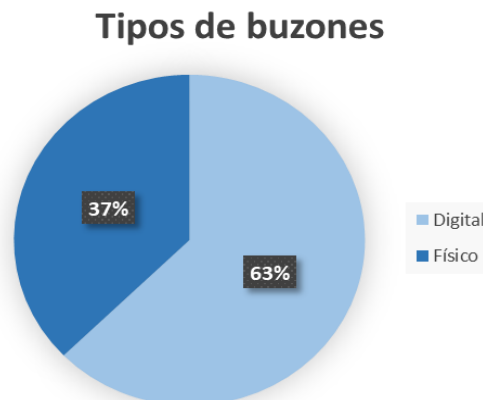


Ilustración 2. Porcentaje de respuestas por tipos de buzones.



A partir de estos datos se observa cómo la tendencia se ha inclinado a el uso del buzón de sugerencias virtual, lo cual se apega 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. Estas tablas y gráficos además muestran que los buzones de sugerencias fueron utilizados por estudiantes de UNAPEC en su mayoría, un 94.9%, y por estudiantes de la Escuela de Idiomas (5.1%).

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 octubre a diciembre 2019, clasificados acorde a los siguientes criterios:

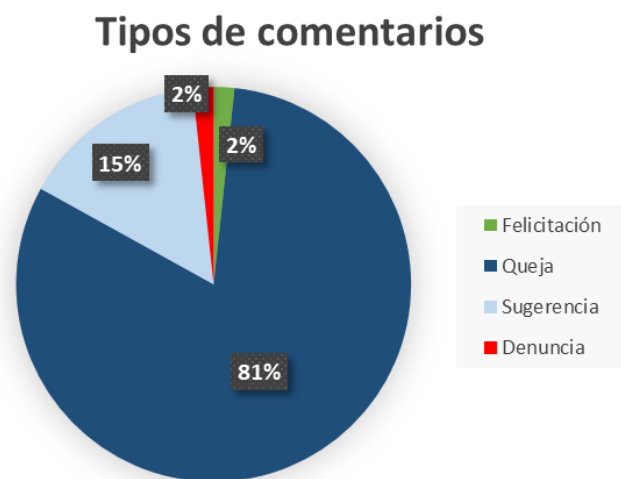
- Tipos de comentarios por áreas.
- Tipos de comentarios por aspectos específicos.

Para el período octubre - diciembre 2019 se recibieron un total general de cincuenta y nueve (59) comentarios, de los cuales un 81.4% corresponde a quejas, mientras que las sugerencias recibidas representan el 15.3%, y observamos un 1.7% correspondiente a felicitaciones y a denuncias cada una según muestran las tabla y gráfica a continuación:

Tabla 3. Tipos de comentarios recibidos

Tipos de comentarios	Cantidad de comentarios
Queja	48
Sugerencia	9
Felicitación	1
Denuncia	1
Total	59

Ilustración 3. Porcentaje de comentarios recibidos por tipos.



La tabla debajo desglosa el número de comentarios por áreas o departamentos de la institución. Se recibió un comentario tipo felicitación, dirigido al Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño, CAFAM.

El mayor número de comentarios fue del tipo de quejas, distribuidos de la siguiente forma: doce (12) corresponden a la Dirección de Servicios Generales (25%), seis (6) a Cuentas por Cobrar (12.5%) y seis a la Dirección de Registro, cinco (5) al Área de Caja (10.4%). A su vez, el

mayor número de comentarios tipo sugerencias están dirigidos a la Dirección de Servicios Generales con cinco (5) comentarios (55.6%), Vicerrectoría Académica con dos (22.2%), el Decanato de Artes y Comunicación y el Decanato de Ingeniería e Informática con un comentario cada uno. Por otro lado, se recibió una denuncia dirigida al área de caja respecto a la atención del personal.

Tabla 4. Cantidad de comentarios recibidos por áreas.

Tipos de comentarios por área	Cantidad de comentarios
Felicitación	1
CAFAM	1
Queja	48
Dirección de Servicios Generales	12
Cuentas por cobrar	6
Dirección de Registro	6
Área de Caja	5
Decanato de Artes y Comunicación	4
Dirección de Seguridad	3
Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales	2
Decanato de Posgrado	2
Cafetería / Dirección de Seguridad	1
Decanato de Derecho	1
Decanato de Ingeniería e Informática	1
Dirección de Biblioteca	1
Dirección de Sociales	1
Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil	1
Escuela de Idiomas	1
Tecnología de información	1
Sugerencia	9
Dirección de Servicios Generales	5
Vicerrectoría Académica	2
Decanato de Artes y Comunicación	1
Decanato de Ingeniería e Informática	1
Denuncia	1
Área de Caja	1
Total	59

En la siguiente tabla se observa que el mayor número de sugerencias, tres (3) 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 cuarenta y ocho (48) comentarios de quejas, quince (15) están relacionados con la atención del personal, seis (6) hacen referencia a infraestructura y seis a las instalaciones en general.

Tabla 5. Cantidad de comentarios recibidos por aspectos

Tipos de comentarios por aspectos	Cantidad de comentarios
Felicitación	1
General	1
Queja	48
Atención del personal	15
Infraestructura	6
Instalaciones en general	6
Docentes	4
Oferta Académica	3
Pago	3
Procesos de Registro	3
Laboratorios	2
Aulas	1
Clases	1
Empleados	1
Extensiones telefónicas	1
Maestría Virtual	1
Parqueos	1
Sugerencia	9
Instalaciones en general	3
Docentes	2
Infraestructura	2
Oferta Académica	1
Horarios ofertados	1
Denuncia	1
Atención del personal	1
Total	59

Síntesis de los comentarios recibidos.

Para aspectos específicos, la mayor parte de los comentarios reflejaron inconformidad con las atenciones y trato del personal de servicio como el área de caja, Dirección de Registro, y Seguridad, estos tipos de comentarios abarcaron un 25.4% del total recibido.

El 28.9% de los comentarios fueron sobre Infraestructura e Instalaciones en General en la Biblioteca y aulas, especialmente las de Posgrado, así como conectores a la electricidad, entre otros. Por otro lado, los usuarios comentaron sobre los docentes de diversos Decanatos en un 10.2%, los mismos se referían al trato hacia los estudiantes, el cumplimiento de metas y horarios de clases, entre otros aspectos.

Las quejas y sugerencias recibidas en los buzones ponen una luz sobre las oportunidades de mejora a un nivel más específico para así continuar hacia la mejora en los procesos de la institución y la satisfacción de los usuarios.