



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

Enero – abril 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:

- 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>

A continuación se analiza y resume 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 ENERO- ABRIL 2020:

Las tablas y gráficas debajo muestran los tipos de usuarios que más utilizan los buzones (estudiantes, docentes, empleados, etc.) y el progreso en la tendencia 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	59	50%
Padre / Madre CAFAM	45	38.1%
Docente Escuela de Idiomas	11	9.3%
Estudiante Escuela de Idiomas	2	1.7%
Madre estudiante UNAPEC	1	0.9%
Total	118	100%

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

Tipo de buzón	Cantidad de comentarios	Porcentaje
Digital	103	87.3%
Físico	15	12.7%
Total	118	100%

Ilustración 1. Porcentaje de respuestas por tipos de usuarios.

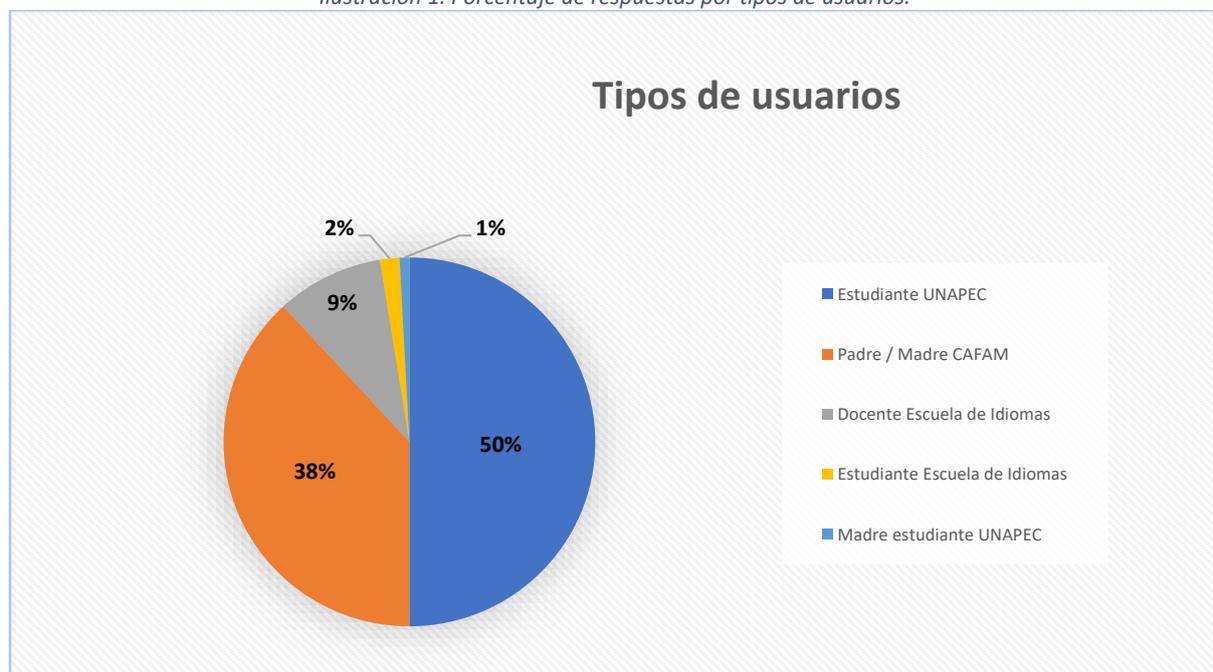
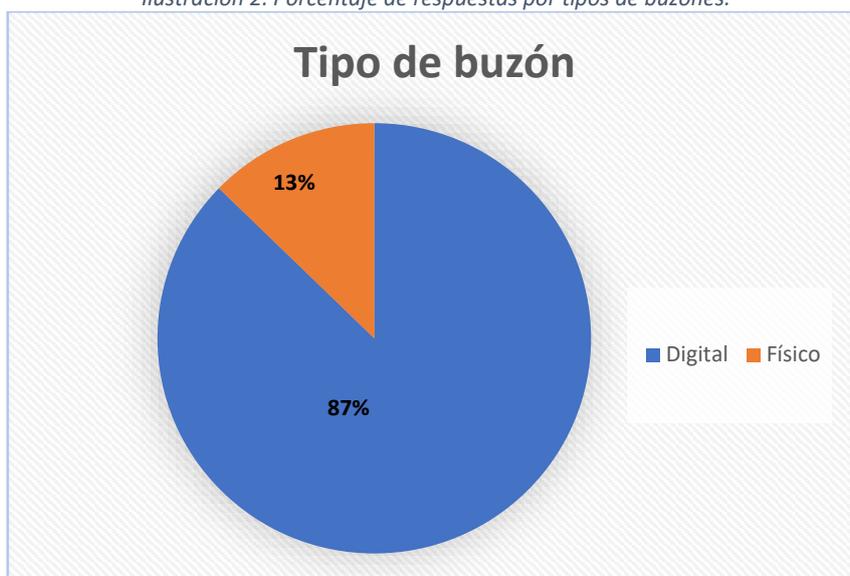


Ilustración 2. Porcentaje de respuestas por tipos de buzones.



Los datos anteriores muestran que más del 80% de los comentarios recibidos fueron a través del buzón de sugerencias virtual, esto debido al cambio de modalidad que ha tenido la universidad. Estas tablas y gráficos además muestran que los buzones de sugerencias fueron utilizados por estudiantes de UNAPEC en su mayoría, representando un 50% y por padres y madres de estudiantes del Cafam (38.1%).

Se debe resaltar que a partir de la segunda semana del último mes del trimestre, 18 de marzo, se inició oficialmente el período de cuarentena y distanciamiento social por causa de la pandemia del Covid - 19 por lo que en virtud de este cambio, desde las últimas semanas de marzo, 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 enero a abril 2020, clasificados acorde a los siguientes criterios:

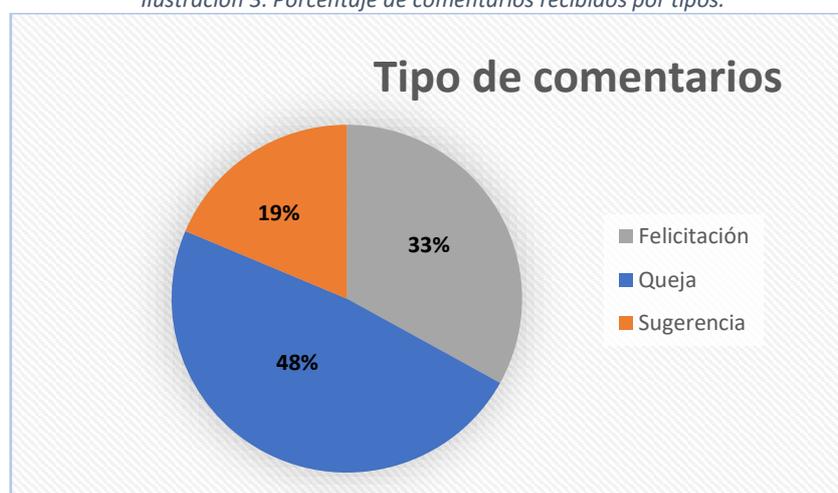
- **Tipos de comentarios por áreas.**
- **Tipos de comentarios por aspectos específicos.**

En el período enero – abril 2020 se recibieron un total general de ciento dieciocho (118) comentarios, de los cuales un 48% corresponde a quejas, mientras que las sugerencias recibidas representan el 33%, y un 19% proviene de felicitaciones, estos resultados muestran que la distribución de tipos de comentarios tuvo un comportamiento más homogéneo en comparación con períodos anteriores, según muestran la tabla y gráfica a continuación:

Tabla 3. Tipos de comentarios recibidos.

Tipos de comentarios	Cantidad de comentarios
Felicitación	39
Queja	57
Sugerencia	22
Total	118

Ilustración 3. Porcentaje de comentarios recibidos por tipos.



La próxima tabla desglosa el número de comentarios por áreas o departamentos de la institución. Se recibieron treinta y nueve (39) comentarios tipo felicitación, treinta y dos de los cuales dirigidos al Cafam y cuatro a la Escuela de Idiomas.

El mayor número de comentarios fue del tipo de quejas, distribuidos de la siguiente forma: doce (12) corresponden a la Dirección de Seguridad (21%), catorce (14) están relacionados con asuntos de la Dirección de Servicios Generales y la Dirección de Biblioteca (24.6%), cuatro comentarios fueron dirigidos a la Dirección de Tecnología de Información (7%). A su vez, mayor

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

número de comentarios tipo sugerencias están dirigidos al Colegio Apec Fernando Arturo de Meriño, CAFAM, con diez comentarios (45.5%). La Dirección de Servicios Generales y Dirección de Biblioteca con cuatro (4) comentarios (18.2%).

Tabla 4. Cantidad de comentarios recibidos por áreas.

Tipos de comentarios por área	Cantidad de comentarios
Felicitación	39
CAFAM	32
Escuela de Idiomas	4
Cuentas por Cobrar	1
Dirección de Tecnología de Información / Escuela de Idiomas	1
Dirección de Servicios Generales	1
Queja	57
Dirección de Seguridad	12
Dirección de Servicios Generales / Dirección de Biblioteca	8
Dirección de Servicios Generales	6
Dirección de Tecnología de Información	4
Dirección de Servicios Generales / Escuela de Idiomas	4
CAFAM	3
Decanato de Artes y Comunicación	3
Escuela de Idiomas	3
Dirección de Bienestar Universitario	2
Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales	1
Decanato de Estudios Generales	1
Decanato de Ingeniería e Informática / Escuela de Informática	1
Dirección de Biblioteca	1
Dirección de Español	1
Dirección de Finanzas	1
Dirección de Registro	1
Dirección de Registro / Decanato de Estudiantes	1
Dirección de Seguridad campus II	1
Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil	1
Dirección de Servicios Generales / Decanato de Posgrado	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1
Sugerencia	22
CAFAM	10
Dirección de Servicios Generales / Dirección de Biblioteca	4
Dirección de Tecnología de Información	2
Dirección de Biblioteca	1
Dirección de Finanzas / Dirección de Tecnología de Información	1
Dirección de Tecnología de Información / Dirección de Biblioteca	1
Dirección de Servicios Generales	1
Vicerrectoría Académica / Decanato de Estudiantes / Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1
Vicerrectoría Académica / Decanato de Estudiantes / Vicerrectoría Administrativa y Financiera / Dirección de Tecnología de Información	1
Total	118

En la siguiente tabla se observa que el mayor número de sugerencias, siete (7) corresponden al aspecto de la respuesta de la institución frente al estado de emergencia por el Covid – 19, tres fueron en conexión con 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 cincuenta y siete (57) comentarios de quejas, veinticuatro (24) están relacionados con las instalaciones en general, seis (6) hacen referencia a infraestructura y tres a la oferta académica.

Tabla 5. Cantidad de comentarios recibidos por aspectos.

Tipos de comentarios por aspectos	Cantidad de comentarios
Felicitación	39
Respuesta estado de emergencia Covid-19	36
Atención del personal	1
Infraestructura	1
Tecnología	1
Queja	57
Instalaciones en general	24
Infraestructura	6
Oferta Académica	3
Atención del personal	2
Calificaciones	2
Docentes	2
Merito estudiantil	2
Parqueos	2
Respuesta estado de emergencia Covid-19	2
Tecnología	2
Aulas	1
Carga académica	1
Carnet	1
Horarios ofertados	1
Página web	1
Plataforma de pagos	1
Recursos para docencia	1
Respuesta estado de emergencia Covid-19 / Pago colegiatura	1
Tarifas	1
Wifi	1
Sugerencia	22
Respuesta estado de emergencia Covid-19	7
Instalaciones en general	3
Respuesta estado de emergencia Covid-19 / Pago colegiatura	3
Tecnología	3
Aplicaciones Tecnológicas	2
Infraestructura	2
Horarios ofertados	1
Plataforma de pagos	1
Total	118

VALORACIONES ANTE LA RESPUESTA AL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID-19, PROCESO CON PADRES Y MADRES CAFAM.

En la primera semana de abril, la Dirección del Cafam junto al equipo de la Unidad de Calidad, envió una comunicación a los padres y tutores de los estudiantes del colegio solicitando sugerencias de mejoras dado el cambio de modalidad de los procesos académicos y clases frente a la pandemia y estado de emergencia nacional. En esta comunicación les fueron remitidas dos preguntas a los padres para ser enviadas a través del Buzón de Sugerencias virtual:

1. ¿Qué opinión merece el desempeño de los docentes, en el proceso de enseñanza con su (s) hijo (s)?
2. ¿Cuáles acciones considera debemos tener en cuenta para que el proceso de enseñanza sea más eficiente?

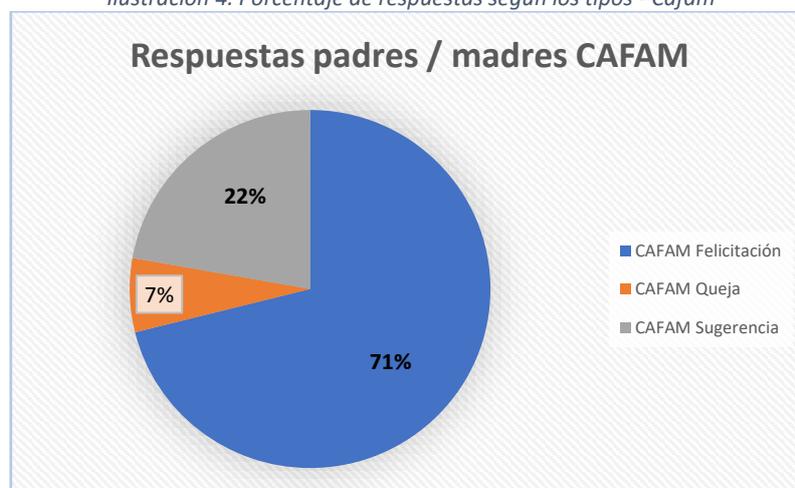
Esta iniciativa tuvo una excelente acogida, resaltó la acertada y ardua labor por parte del personal del colegio, especialmente los docentes y cumple con su objetivo principal de identificar puntos débiles y oportunidades de mejora.

A continuación, se muestra una tabla y un gráfico con el detalle de las cantidades y porcentajes en las respuestas de los padres y tutores del Cafam:

Tabla 6. Cantidad de comentarios por tipo - Cafam.

Tipo de comentarios	Cantidad de comentarios
CAFAM	45
Felicitación	32
Sugerencia	10
Queja	3
Total	45

Ilustración 4. Porcentaje de respuestas según los tipos - Cafam



La ilustración anterior muestra como más del 70% de las respuestas a esta iniciativa fueron de felicitaciones, lo cual pone en evidencia la buena gestión de los procesos reflejados en los estudiantes y a su vez, los padres y tutores. La siguiente tabla clasifica los tipos de respuestas y muestra una realidad muy parecida a la tabla anterior, esta vez con más detalle en un aspecto adicional que es el pago de la colegiatura.

Tabla 7. Cantidad de comentarios por tipos y aspectos - Cafam.

Tipos de comentarios acorde a la respuesta al estado de emergencia	Cantidad de comentarios
CAFAM	45
Respuesta estado de emergencia Covid-19	41
Felicitación	32
Sugerencia	7
Queja	2
Respuesta estado de emergencia Covid-19 / Pago colegiatura	4
Sugerencia	3
Queja	1
Total	45

Los padres y tutores del Cafam en su mayoría extendieron sus felicitaciones a los docentes, expresaron estar muy satisfechos y felices con el manejo de las clases y los cambios que se hicieron a raíz de la situación de emergencia que atraviesa el país. También expresaron preocupación respecto al pago de la colegiatura así como también explicaron que al principio se presentaron algunos impases en el intercambio de información y comunicación.

Todos los comentarios fueron analizados por la Unidad de Calidad y la Directora del Cafam, quien dio respuesta a las quejas y sugerencias recibidas. A su vez, estas respuestas fueron comunicadas a los padres y tutores del Cafam, con el fin de afianzar el canal de comunicación y aprovechar las oportunidades de mejora.

SÍNTESIS DE LOS COMENTARIOS RECIBIDOS.

Para aspectos específicos, la mayor parte de los comentarios reflejaron inconformidad con las instalaciones en general, cabe destacar que en enero hubo un gran flujo de comentarios por unos días, esto debido a una medida que se tomó respecto al paso peatonal y que a raíz de la canalización de esas quejas, la medida fue reajustada teniendo mejor recepción en los usuarios y a la vez cumpliendo con su objetivo de brindar mayor seguridad. Por otro lado, con la desafortunada llegada al país de los primeros casos del Covid – 19, se reflejó en la recepción de los comentarios también con sugerencias y felicitaciones sobre los dispensadores de gel antibacterial, además, a luego de la segunda semana de marzo y mientras dure el distanciamiento social, el 100% de los mensajes recibidos a través de los buzones de sugerencias serán en su modalidad virtual. Cabe resaltar que a finales de abril, la dirección de la Escuela de Idiomas recibió valoraciones positivas por parte de los docentes sobre el manejo del pago aún con la situación del momento.

El 45.5% de las sugerencias fueron sobre la respuesta al estado de emergencia por el Covid – 19 y sobre Instalaciones en General. El resto de los comentarios fueron sobre diversos aspectos en cuanto a lo académico como aplicaciones tecnológicas, oferta académica, merito estudiantil, entre otros, estos representan la minoría de todos los comentarios recibidos.

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.