



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

---

Unidad de Calidad

**BUZÓN DE SUGERENCIAS**



Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico  
OCTUBRE – DICIEMBRE 2020 | UNAPEC

## Introducción

El Buzón de Sugerencias es un canal de servicio con el que cuenta la institución a través del cual los usuarios que intervienen en los procesos envían sus comentarios. Los mensajes recibidos se canalizan como quejas, sugerencias, felicitaciones o denuncias luego son remitidos a las áreas correspondientes a los fines de dar respuestas, seguimiento y cierre a los casos.

A mediados de este período se introdujo una nueva modalidad de gestión de los comentarios recibidos a través del Buzón de Sugerencias, esta consiste en crear solicitudes a los encargados de áreas a través de la plataforma de Service Desk donde se lleva el seguimiento de cada caso hasta su cierre.

En este informe, se presenta un análisis y resumen de los comentarios recibidos y gestionados durante los meses octubre, noviembre y diciembre por actores, categoría, departamento que impacta.

## Niveles de respuestas por usuario y tipo de buzón en el período octubre - diciembre 2020:

La tabla siguiente muestra la tendencia de uso en los tipos de usuarios para el buzón de sugerencias virtual en este período.

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

Tipo de usuario	Cantidad de comentarios	Porcentaje
Estudiante UNAPEC	23	79.3%
Estudiante Escuela de Idiomas	6	20.7%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

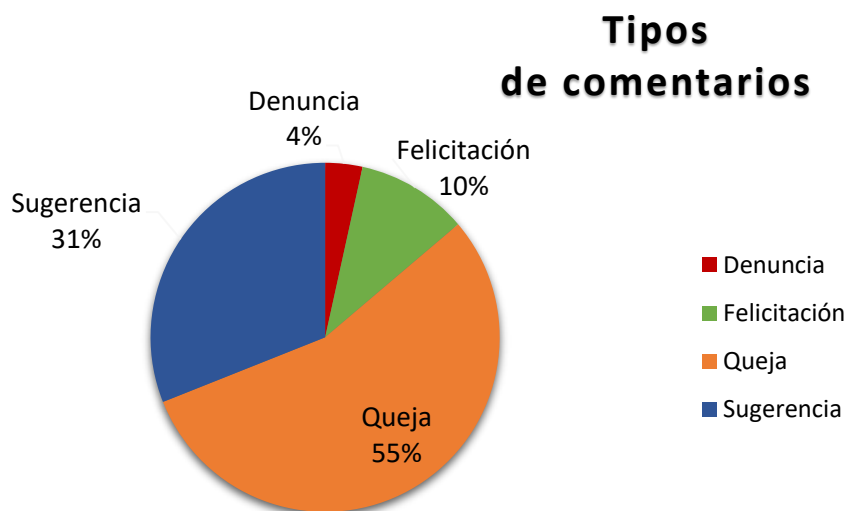
La tabla muestra que el Buzón de Sugerencias fue utilizado por estudiantes de UNAPEC en mayor parte, representando un 79.3%, los mensajes por parte de los estudiantes de la Escuela de Idiomas conforman un 20.7%.

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

El buzón de sugerencias recibió un total de veintinueve (29) comentarios, de los cuales un 55% corresponde a quejas, hubo un 31% de mensajes donde los estudiantes solicitan algún tipo de servicio o asistencia a través de sugerencias, un 10% de los mensajes recibidos fueron de tipo felicitación, por otro lado, las denuncias recibidas representan un 4%, 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 gráfica a continuación:

Ilustración 1. Porcentaje de comentarios recibidos por tipos.



En la tabla a continuación se observa como once (11) de los comentarios de quejas son con relación a los docentes. En cuanto a sugerencias recibidas, cuatro fueron sobre inscripción y los procesos ligados a esto. Recibimos tres comentarios de felicitación que tributan a la atención al usuario, servicio y la calidad académica.

Tabla 2. Cantidad de comentarios recibidos por aspectos.

Tipos de comentarios por aspectos	Cantidad de comentarios
<b>Queja</b>	<b>16</b>
Docentes	11
Atención al usuario	1
Calificaciones	1
Inscripción	1
Pago	1
Plataforma	1
<b>Sugerencia</b>	<b>9</b>
Inscripción	4
Beca	1
Documento estudiantil	1
Información de contacto	1
Instalaciones	1
Plataforma clases virtuales	1
<b>Felicitación</b>	<b>3</b>
Atención al usuario	1
Servicio	1

Calidad académica	1
<b>Denuncia</b>	<b>1</b>
Docentes	1
<b>Total</b>	<b>29</b>

## SINOPSIS DE LOS COMENTARIOS RECIBIDOS.

Este trimestre la tendencia de uso del Buzón de Sugerencias se mantuvo en su totalidad hacia el buzón de sugerencias virtual, esto debido a la nueva modalidad de trabajo dentro de las circunstancias actuales, donde las clases se mantienen de forma virtual y la mayor parte de los procesos se llevan bajo la misma modalidad. El trimestre octubre – diciembre coincide con el inicio de los procesos de inscripción, reinscripción y matriculación de la Escuela de Idiomas y de grado y posgrado para el cuatrimestre enero – abril, dicho esto, se canalizaron comentarios que tributan a estos procesos, comentarios tipo quejas y sugerencia, en su mayoría sobre los docentes dirigidos a algunos decanatos en específico.

De todo el total de mensajes recibidos a través del buzón de sugerencias, un 55.2% fueron comentarios de tipo queja, visto desde la perspectiva de las áreas, 25% de las quejas están dirigidas al Decanato de Derecho mientras que casi el 19% de las quejas se atribuyen al Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales. Esto se debe en gran parte al nuevo estilo de clases, manejo de la plataforma Microsoft Teams, metodología de dar las clases y organización.

Las quejas y sugerencias recibidas en los buzones siguen siendo una guía 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.

Tabla 3. Cantidad de comentarios recibidos por áreas.

Tipos de comentarios por áreas	Cantidad de comentarios
<b>Queja</b>	<b>16</b>
Decanato de Derecho	4
Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales	3
Decanato de Ingeniería e Informática	3
Cuentas por cobrar	2
Escuela de Idiomas	2
Decanato de Posgrado	1
Dirección de Matemáticas	1
<b>Sugerencia</b>	<b>9</b>
Escuela de Idiomas	4
Bienestar estudiantil	2
Decanato de Artes y Comunicación	1
Dirección de Registro	1

Dirección de TI	1
<b>Felicitación</b>	<b>3</b>
Dirección de Biblioteca	2
Decanato de Estudiantes	1
<b>Denuncia</b>	<b>1</b>
Decanato de Artes y Comunicación	1
<b>Total</b>	<b>29</b>